

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

a. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat PT Takaful Keluarga

PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai pelapor perusahaan asuransi murni syariah yang didirikan atas sebuah kepedulian yang tulus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan terbentuk pada tanggal 24 Februari 1994 atas prakarya dari Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang juga merupakan sebuah pemikiran dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan Republik Indonesia, para pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB). Kemudian, pada tanggal 5 Mei 1994 didirikannya PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia berjalan sejak tanggal 25 Agustus 1994 dan diresmikan oleh Mar'ie Muhammad selaku Menteri Keuangan waktu itu. Untuk melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, maka didirikanlah PT Asuransi Takaful Umum sebagai anak perusahaan berjalan pada tanggal 2 Juni 1995 dan diresmikan langsung oleh Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua dan pendiri ICMI. Mulai saat itulah, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1997, salah satu pemegang saham yang menempatkan modalnya langsung kepada PT Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2004 yaitu Syarikat Takaful Malaysia Bhd dan terus dilanjutkan pada tahun 2009. Kemudian Pemodalan Nasional Madani Persero (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2000 serta diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2004. Seiring berkembangnya bisnis syariah yang semakin maju maka PT Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsisten layanan kepada masyarakat dengan diperolehnya bukti sertifikat ISO 9001: 2000, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari *Det Norske Veritas* (DNV), Norwegia. PT Asuransi Takaful memiliki cabang diberbagai kota di Indonesia yaitu Banda Aceh, Lhoksumawe, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Tangerang, Bekasi, Depok, Bogor, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang, Solo, Bandung, Cirebon, Batam, Bali, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Bontang, Pontianak, Makassar dan Kendari.

PT Asuransi Takaful Keluarga bertujuan untuk memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam mengelola keuangan dan risiko secara syariah sebagaimana perintah Allah SWT kepada masyarakat agar berislam secara utuh. PT Asuransi Takaful merupakan asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia (*full sharia*) yang memiliki jaringan Takaful Internasional, tersebar diseluruh kota wilayah di Indonesia, memiliki berbagai macam produk

perlindungan, memiliki Dewan Pengawas Syariah yang berkompeten mengawasi mekanisme dan operasional serta dipercaya menjadi mitra beberapa perusahaan. PT Asuransi Takaful Keluarga ini beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan profesional dengan dibuktikannya dalam perolehan sertifikat sebagai berikut: a. MUI Award sebagai Asuransi Syariah terbaik b. ISO 9001:2000 Berbagai penghargaan diantaranya:

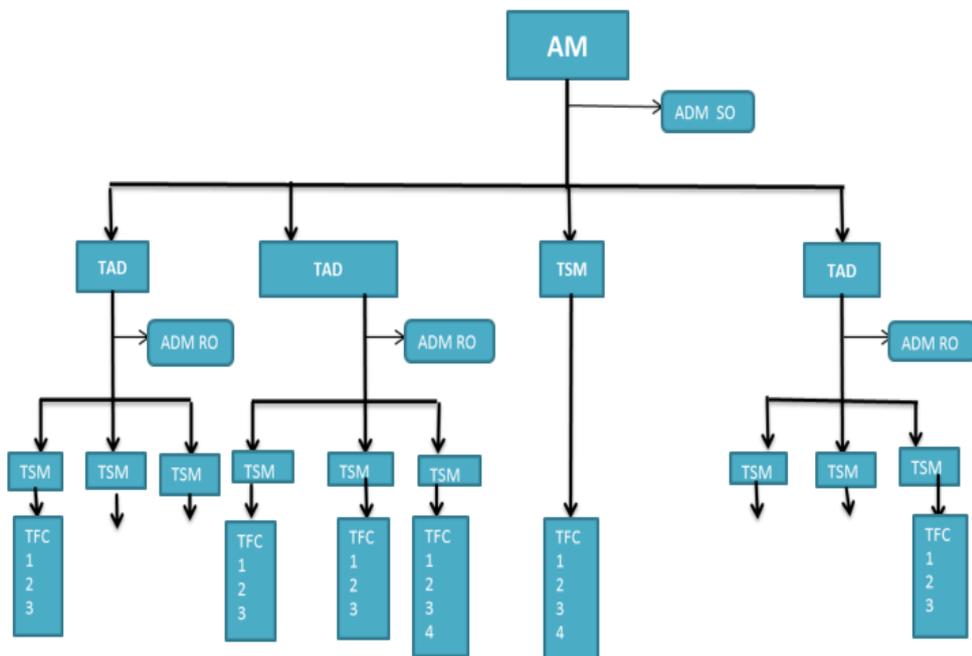
- a. *Best Performance Syariah* dari Majalah Investor Tahun 2006.
- b. Asuransi Jiwa Terbaik dari Majalah Infobank Tahun 2006.
- c. *Top Of Mind Islamic Insurance* dari Karim Businnes Consulting Tahun 2008.
- d. “Best Insurance 2012” dengan masuk kelompok ekuitas Rp100.000.000.000 sampai Rp250.000.000.000.
- e. *The Best Syariah Insurance* Tahun 2015
- f. *The Best Risk Management Islamic Life Insurance Full Fledge* dari Karim Businnes Consulting Tahun 2015.
- g. “*Best Life Insurance 2016*” dengan Ekuitas Rp150.000.000.000 sampai Rp350.000.000.000
- h. Peringkat II Digital Brand Asuransi Jiwa Syariah dari Infobank Digital Brand Award Tahun 2018
- i. *The best Digital Media Innovation* dari Indonesia Digital Popular Brand Award tahun 2020.

- j. *Best sharia Insurance 2021 with Outstanding Financial Performance and Corporate Business Development* dari Indonesia Best Insurance Awards tahun 2021.
 - k. Asuransi Syariah Inovasi Digital Terbaik dari Anugerah Syariah Republik tahun 2021.
 - l. *Best Insurance 2022 with Top Financial Performance and Provisienof Sharia-Principles Insurance Product and Services* dari Indonesia Best Insurance Awards tahun 2022.
 - m. *Best Sharia Life Insurance 2022 dari Insurance Awards Media Asuransi* tahun 2022.
 - n. *Top GRC Awards 2022 #3 Stars dari TopBusiness: Inspire Great Business Performance* tahun 2022.
2. Visi dan Misi PT Takaful Keluarga
- a. Visi

Visi PT Takaful Keluarga adalah menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.
 - b. Misi
 - 1) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.

- 2) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- 3) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

3. Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga



Gambar a.1

Struktur organisasi PT Takaful keluarga

4. Job Description PT Takaful Keluarga

A. *Regional Manager Marketing (RM)* Area Kalimantan-Sulawesi bertugas sebagai koordinator para mitra kerja dengan kantor pusat.

B. G.A Owner Banjarmasin adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.

C. *Takaful Agency Direktur (TAD)* Banjarmasin

- 1) Bertanggung jawab atas segala keperluan yang berhubungan dengan PT Takaful Keluarga.
- 2) Mengatur dan memberikan arahan kepada agen dan staf yang ada di PT Takaful Keluarga.
- 3) Membayar iuran atau menanggung semua biaya perusahaan, sewa bangunan, menyediakan peralatan kantor, serta membayar gaji staf yang bekerja di kantor.

D. Takaful Syariah Manager (TSM)

Takaful Syariah Manager sebagai marketing/agen yang memiliki tugas sebagai koordinator/manajer unit pemasaran.

- 1) Merekrut calon agen/marketing baru
- 2) Memberikan pembekalan dasar/basic training terhadap agen yang telah diterima
- 3) Membina dan mengawasi aktifitas agen yang telah dikoordinasinya.
- 4) Melakukan aktifitasnya sebagai agen.

E. Takaful *Financial Consultan* (TFC) Banjarmasin

Takaful *Financial Consultan* (FC) memiliki tugas mencari nasabah baru dan melakukan promosi keberbagai instansi-instansi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

F. *Administrator Refrepresentatif office* (ADM RO)

Administrator Refrepresentatif Office memiliki tugas mengetik surat-surat, mengumpulkan brosur, menyiapkan formulir-formulir untuk

nasabah dan melayani calon nasabah untuk memberikan informasi serta mengelola administrasi nasabah baru.

G. Administrasi SO (ADM SO)

- 1) Melayani keperluan dan menangani klaim terkait pemegang polis.
- 2) berhubungan dengan pembuatan polis dan membuat polis.
- 3) Menerima uang setoran dari pemegang polis dan penyetoran uang terkumpul ke bank.
- 4) Menghubungi pemegang polis yang masa jatuh tempo sudah berakhir.
- 5) Mengirim berkas-berkas aplikasi baru yang sudah jadi ke kantor pusat.

b. Penyajian Data

Pada bab ini akan disajikan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan dalam penelitian ini. Dalam laporan hasil penelitian ini, penulis akan menguraikan pendapat masing-masing informan berdasarkan beberapa poin yang ditanyakan dan ingin digali dalam penelitian ini. Berikut ini akan disajikan keseluruhan hasil dari wawancara yang penulis lakukan terhadap 6 orang informan dalam penelitian ini terkait potensi dan kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Informan Pertama

A. Identitas Informan

Nama : Muhammad Arsyad

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

B. Hasil Penelitian

1. Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan melalui wawancara dengan Saudara Muhammad Arsyad selaku Agen di PT Takaful Keluarga Banjarmasin, telah terkumpul data yang diperlukan.

Menurut Arsyad, salah satu potensi yang ada dalam upaya mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah produk asuransi syariah yang ditawarkan dengan harga premi yang murah dan jangka waktu perjanjian yang singkat. Selain itu, penggunaan akad Tabarru' yang sesuai dengan agama mayoritas masyarakat di Banjarmasin. Jumlah perusahaan asuransi syariah yang terhitung sedikit juga menjadi potensi yang dapat dikembangkan dengan menyesuaikan produk yang ditawarkan.

2. Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Salah satu kendala yang utama menurut Arsyad adalah persaingan dengan perusahaan asuransi konvensional. Banyaknya masyarakat yang berpikir bahwa asuransi syariah dan asuransi konvensional menawarkan produk asuransi yang kurang lebih sama, sehingga masih terdapat masyarakat yang lebih memilih asuransi

konvensional. Hal ini juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap produk asuransi syariah yang ditawarkan agen PT Takaful Keluarga. Faktor internal terdapat dari segi agen. Masih ada agen yang kurang memahami produk yang ditawarkan sehingga penjelasan yang diberikan tidak membuat calon nasabah memahami produk yang ditawarkan.

2. Informan Kedua

a. Identitas Informan

Nama : Andrina Monica
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

b. Hasil Penelitian

1) Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Menurut Monica, salah satu potensi yang dimiliki PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah potensi agama. Produk-produk yang ditawarkan oleh agen PT Takaful Keluarga merupakan produk asuransi syariah yang sesuai dengan syariat agama Islam. Akad yang digunakan dalam produk asuransi syariah yang ditawarkan adalah akad *Tabarru'*, dan juga terhindar dari *garar*, *maisir*, dan *riba*.

Potensi lain adalah jumlah penduduk di Banjarmasin yang banyak. Kurangnya perusahaan asuransi syariah di Banjarmasin yang

berbanding dengan jumlah penduduk yang banyak, sehingga dapat menjadi potensi untuk peningkatan asuransi syariah di Banjarmasin. Selain itu, produk yang ditawarkan oleh PT Takaful Keluarga beragam sehingga calon nasabah dapat menyesuaikan premi asuransi syariah yang sesuai dengan kondisi masing-masing calon nasabah.

- 2) Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut Monica, salah satu kendala yang dihadapi dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah masyarakat yang kurang memahami akan produk asuransi syariah. Masyarakat mempercayai bahwa asuransi syariah sama dengan asuransi konvensional. Faktor internal yang menjadi kendala adalah tidak adanya kepercayaan diri agen dalam menjelaskan produk yang ditawarkan. Sehingga penyampaian terhadap calon nasabah menjadi kurang lengkap dan membuat calon nasabah semakin tidak mempercayai produk asuransi syariah yang ditawarkan. Kendala lain adalah kendala dalam pengisian formulir pendaftaran premi yang dilakukan oleh calon nasabah. Selain itu juga, terdapat masyarakat yang berpikir bahwa asuransi syariah itu mahal.

3. Informan Ketiga

a. Identitas Informan

Nama : Ahmad Iqbal Maulana

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

b. Hasil Penelitian

- 1) Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Menurut Maulana, potensi yang dimiliki PT Takaful keluarga dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah masyarakat Banjarmasin yang mayoritas beragama muslim. Bagi sebagian masyarakat muslim, menghindari tiba adalah salah satu cara hidup sesuai dengan syariat Islam. Produk asuransi yang ditawarkan oleh agen PT Takaful Keluarga adalah produk yang sudah sesuai dengan syariat Islam. Produk asuransi syariah yang ditawarkan terhindar dari tiga hal, yaitu *garar*, *maisir*, dan *riba*.

Potensi lain adalah keberagaman produk yang ditawarkan oleh PT Takaful Keluarga sehingga calon nasabah dapat memilih produk asuransi syariah yang sesuai dengan harga dan manfaat yang ingin diterima.

- 2) Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Kendala yang utama yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah literasi masyarakat yang masih kurang tentang asuransi syariah dan produk-produk yang tersedia. Banyak masyarakat yang masih tabu akan adanya asuransi, khususnya asuransi syariah.

Bahkan terdapat masyarakat yang berpikir bahwa asuransi adalah salah satu bentuk penipuan. Persaingan pun menjadi salah satu kendala yang agen hadapi dalam menawarkan produk asuransi syariah. Meski jumlah perusahaan asuransi syariah di Banjarmasin tergolong sedikit, namun banyak perusahaan asuransi konvensional yang memiliki penawaran yang lebih menarik pada calon nasabah.

4. Informan Keempat

a. Identitas Informan

Nama : Muhammad Fadil
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

b. Hasil Penelitian

1) Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian, Fadil menyebutkan bahwa karena produk yang ditawarkan adalah produk syariah, dan mayoritas masyarakat di Banjarmasin beragama Islam, menjadi lebih mudah menawarkan produk asuransi syariah. Selain itu, masyarakat di Banjarmasin merupakan masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke atas, sehingga variasi harga premi tidak terlalu bermasalah. Dapat disimpulkan bahwa potensi PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah potensi agama dan potensi perekonomian

masyarakat yang menjadi calon nasabah. Lebih lanjut Fadil menyebutkan bahwa masyarakat Banjarmasin itu banyak, dan belum banyak yang memiliki asuransi syariah, sehingga masih berpotensi meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah PT Takaful Keluarga dengan jumlah penduduk yang besar.

- 2) Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Menurut Fadil, kendala yang dihadapi oleh agen dalam menawarkan produk asuransi syariah PT Takaful Keluarga adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah. Padasaat melakukan penawaran produk asuransi syariah secara door-to-door, terdapat masyarakat yang tidak mau menerima kekkhadiran agen dan terkesan menolak untuk mendengarkan penjelasan agen tentang produk asuransi syariah yang ingin ditawarkan. Kendala lain datang dari agen itu sendiri, dimana masih terdapat agen yang ketika turun ke lapangan, belum memahami dengan baik produk asuransi syariah yang akan ditawarkan sehingga mengalami kesulitan ketika muncul banyak pertanyaan dari calon nasabah.

5. Informan Kelima

a. Identitas Informan

Nama : Anwar Firdaus

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

b. Hasil Penelitian

- 1) Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan melalui wawancara dengan Saudara Anwar Firdaus selaku Agen di PT Takaful Keluarga Banjarmasin, potensi utama yang dimiliki adalah potensi agama. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat di Banjarmasin beragama Islam. Selain itu, masih banyak masyarakat Banjarmasin yang belum memiliki asuransi. Dengan banyaknya jumlah penduduk di kota Banjarmasin, hal ini menjadi potensi untuk meningkatkan jumlah nasabah pada produk asuransi syariah.

Selain itu, potensi lain adalah produk asuransi syariah yang ditawarkan beragam dengan harga premi yang terjangkau sehingga dapat ditawarkan kepada seluruh lapisan masyarakat seperti pelajar, mahasiswa, PNS atau ASN, karyawan swasta dan juga orangtua.

- 2) Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian, Firdaus menyebutkan bahwa kendala yang dialami adalah adanya persaingan dengan perusahaan asuransi konvensional yang banyak terdapat di kota Banjarmasin. Selain itu, masyarakat kurang mempercayai produk asuransi syariah. Hal ini dikarenakan beberapa calon nasabah yang pernah ditawari produk asuransi syariah pernah mengalami penipuan asuransi dimana

dana yang seharusnya diterima oleh nasabah hangus. Kendala lain adalah dalam pengisian formulir pendaftaran, masih banyak calon nasabah yang kurang memahami tata cara pengisian formulir pendaftaran sehingga memerlukan bantuan agen.

6. Informan Keenam

a. Identitas Informan

Nama : Riezqya Asnina Syifa
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Agen PT Takaful Keluarga

b. Hasil Penelitian

1) Potensi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian, Syifa menyebutkan bahwa potensi utama adalah potensi agama, jumlah penduduk dan ekonomi. Potensi agama yang dimaksud Syifa adalah dimana masyarakat di Banjarmasin mayoritas beragama Islam. Hal ini sesuai dengan produk asuransi syariah yang ditawarkan yang sejalan dengan syariat Islam. Salah satu produk yang merupakan unggulan adalah produk haji. Menurut Syifa, banyak masyarakat Banjarmasin memiliki prinsip harus berhaji, apalagi pada masyarakat dengan usia tua. Sehingga penawaran produk asuransi haji sesuai dengan prinsip tersebut. Potensi agama yang lain adalah profil perusahaan PT Takaful Keluarga. Perusahaan ini merupakan pelopor asuransi syariah di Indonesia, yang didirikan oleh cendekiawan

muslim Indonesia. Sehingga jelas bahwa perusahaan ini murni milik pengusaha-pengusaha muslim. Selain itu, faktor ekonomi dimana di Banjarmasin, masyarakat berada di ekonomi menengah ke atas dan juga jumlah penduduk yang banyak. Potensi lain adalah ragam produk asuransi syariah yang dimiliki, yakni penawaran produk yang sesuai dengan calon nasabah. Dengan banyaknya produk yang dikeluarkan, sehingga penawaran produk bisa disesuaikan dengan keperluan calon nasabah.

- 2) Kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin.

Kendala yang dihadapi oleh agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin, menurut Syifa adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang produk asuransi syariah, sehingga masyarakat belum tertarik sepenuhnya pada produk-produk tersebut. Kurangnya pemahaman ini juga dikarenakan tingkat pendidikan calon nasabah. Faktor internal yang menjadi kendala adalah kurangnya pengalaman agen-agen baru sehingga kurang paham dalam menawarkan produk-produk asuransi syariah PT Takaful Keluarga.

c. Analisis Data

1. Potensi Pengembangan Asuransi Syariah oleh Agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar di Banjarmasin

Potensi adalah kemampuan yang mempunyai kekuatan untuk dikembangkan melalui usaha-usaha terencana dan terprogram melalui strategi-strategi perencanaan yang tepat agar memperoleh hasil yang maksimal yang sesuai ditargetkan.(Youwe dkk., 2014,19). Menurut Sri Habsari (2005.2) potensi adalah kemampuan dan kekuatan seseorang baik secara fisik maupun mental yang dapat berkembang ketika adanya suatu latihan dan tunjangan sarana yang baik. Secara umum potensi dapat diartikan sebagai kemampuan manusia yang dapat dikembangkan dan dioptimalkan. Jadi potensi berarti kemampuan secara dasar yang manusia miliki dan diperlukan latihan agar dapat berkembang secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat beberapa potensi yang dapat dikembangkan dalam meningkatkan asuransi syariah di Banjarmasin melalui agen PT Takaful Keluarga. Terdapat tiga potensi utama yang ada, yakni potensi agama, jumlah penduduk dan tingkat ekonomi masyarakat Banjarmasin.

a.Potensi Agama

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa potensi agama yang utama adalah mayoritas masyarakat di Banjarmasin beragama Islam. Bagi sebagian masyarakat muslim, menghindari riba adalah salah satu cara hidup yang sesuai dengan syariat Islam. Produk-produk

yang ditawarkan oleh agen PT Takaful Keluarga merupakan produk asuransi syariah yang sesuai dengan syariat agama Islam. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (No.21/DSN-MUI /X/2001 tentang pedoman umum Asuransi Syariah, mendefinisikan Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, tahamun*) sebagai usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan Syariah.

Akad yang digunakan dalam produk asuransi syariah yang ditawarkan adalah akad Tabarru', dan juga terhindar dari *garar, maisir*, dan riba. *Garar* secara sederhana diartikan sebagai ketidakpastian. Menurut Wahbah al-Zuhaili, *garar* diartikan sebagai *al-khatar* dan *al-tagrir*, yaitu penampilan yang menimbulkan kerusakan (harta) atau sesuatu yang tampaknya menyenangkan tetapi hakikatnya menimbulkan kebencian. Dalam asuransi konvensional, *garar* atau ketidakpastian terjadi pada bentuk akad syariah yang melandasi penutupan polis dan sumber dana pembayaran klaim sertakeabsahan syar'i penerima uang klaim itu sendiri. Ayat-ayat tentang larangan gahar yang ada di Al-Qur'an yaitu QS. Al-Maidah/ 5:90:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ
وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah, adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung.”

Akad yang digunakan dalam asuransi konvensional merupakan akad *tabaduli* (pertukaran). Pertukaran dalam hal pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Pada akad *tabaduli* harus jelas berapa jumlah premi yang harus dibayar dan jumlah klaim yang bisa diterima. Dalam asuransi jiwa sangat dimungkinkan terjadi *garar* karena ada kepastian berapa jumlah uang pertanggungan yang akan diterima, akan tetapi tidak ada kepastian berapa jumlah seluruh premi yang akan dibayarkan. Sementara, hidup dan matinya seseorang hanya Allah SWT yang mengetahui. Solusi yang diberikan asuransi syariah untuk menghilangkan unsur *garar* ini adalah dengan memberikan program tabungan disamping tetap memberikan proteksi terhadap jiwa seseorang melalui *tabarru'*.

Oleh karena itu, produk yang ditawarkan adalah produk syariah, dan mayoritas masyarakat di Banjarmasin beragama Islam, menjadi lebih mudah menawarkan produk asuransi syariah. Salah satu produk yang merupakan unggulan adalah produk haji. Banyak masyarakat Banjarmasin yang memiliki prinsip harus berhaji, apalagi pada masyarakat dengan usia tua. Sehingga penawaran produk asuransi haji sesuai dengan prinsip tersebut. Potensi agama yang lain adalah profil perusahaan PT Takaful Keluarga. Perusahaan ini merupakan pelopor

asuransi syariah di Indonesia, yang didirikan oleh cendekiawan muslim Indonesia. Sehingga jelas bahwa perusahaan ini murni milik pengusaha-pengusaha muslim. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sintarini (2024,hlm.251) yang menyebutkan bahwa potensi pengembangan produk dari asuransi syariah sangat besar dan luas, karena penduduk Indonesia besar dan mayoritas beragama Islam.

b.Potensi Jumlah Penduduk

Potensi lain adalah jumlah penduduk di Banjarmasin yang banyak. Kurangnya perusahaan asuransi syariah di Banjarmasin yang berbanding dengan jumlah penduduk yang banyak, sehingga dapat menjadi potensi untuk peningkatan asuransi syariah di Banjarmasin. Jumlah penduduk yang banyak di kota Banjarmasin itu banyak, namun belum banyak yang memiliki asuransi syariaah, sehingga masih berpotensi meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah PT Takaful Keluarga.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin, jumlah populasi penduduk Kota Banjarmasin pada tahun 2022 adalah sebanyak 667.489 jiwa. Pangsa pasar asuransi jiwa syariah dalam laporan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (2019) menunjukkan peningkatan pada sisi kontribusi bruto dari 6,43% pada tahun 2018 menjadi 7,08% pada tahun 2019. Hal itu sejalan dengan peningkatan pada sisi aset pangsa pasar asuransi jiwa syariah pada 2019

sebesar 6,71% dari tahun 2018 sebesar 6,17%. Peningkatan pangsa pasar tersebut tidak terjadi pada asuransi umum dan reasuransi syariah, namun pangsa pasar asuransi jiwa syariah yang masih tergolong sangat rendah menandakan industri asuransi jiwa syariah masih memiliki ruang yang besar untuk dikembangkan mengingat jumlah penduduk muslim di Indonesia mencapai 87,18% dari 232,5 juta jiwa populasi sehingga menjadi pangsa pasar produk dan jasa berbasis ekonomi syariah yang sangat besar (Rizqi, 2021:hlm.1).

c.Potensi Tingkat Ekonomi

Potensi lain dalam upaya mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin melalui agen PT Takaful Keluarga adalah tingkat ekonomi masyarakat. Masyarakat di Banjarmasin merupakan masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke atas, sehingga variasi harga premi tidak menjadi masalah. Produk asuransi syariah yang ditawarkan beragam dengan harga premi yang terjangkau sehingga dapat ditawarkan kepada seluruh lapisan masyarakat seperti pelajar, mahasiswa, PNS atau ASN, karyawan swasta dan juga orangtua.

i. Kendala yang Dihadapi Agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam Mengembangkan Asuransi Syariah di Banjarmasin

Menurut perspektif Islam, kendala atau masalah adalah bentuk kasih sayang Allah yang berupa peringatan. Hal ini ditegaskan dalam QS. Muhammad/ 47:31.

وَلَنبَلُوكُمْ حَتَّى نَعْلَمَ الْمُجْهِدِينَ مِنْكُمْ وَالصَّابِرِينَ وَنَبْلُوا أَخْبَارَكُمْ

Artinya : “...Dan sungguh, Kami benar-benar akan menguji kamu sehingga Kami mengetahui orang-orang yang benar-benar berjihad dan bersabar di antara kamu; dan akan Kami uji perihal kamu.”

Menurut Gunadi (2004.hlm.67), kendala adalah segala hal dalam perusahaan yang membatasinya untuk mencapai tujuannya. Pada penelitian ini, diketahui terdapat beberapa kendala yang dihadapi agen PT Takaful Keluarga Cabang Makassar dalam Mengembangkan Asuransi Syariah di Banjarmasin. Kendala tersebut adalah persaingan dan tingkat literasi tentang asuransi syariah.

a.Persaingan

Salah satu kendala yang utama adalah persaingan dengan perusahaan asuransi konvensional yang banyak terdapat di kota Banjarmasin. Meski jumlah perusahaan asuransi syariah di Banjarmasin tergolong sedikit, namun banyak perusahaan asuransi konvensional yang memiliki penawaran yang lebih menarik pada calon nasabah. Banyaknya masyarakat yang berpikir bahwa asuransi syariah dan asuransi konvensional menawarkan produk asuransi yang kurang lebih sama, sehingga masih terdapat masyarakat yang lebih memilih asuransi konvensional. Persaingan pun menjadi salah satu kendala yang agen hadapi dalam menawarkan produk asuransi syariah. Pada saat melakukan penawaran produk asuransi syariah secara door-to-door, terdapat masyarakat yang tidak mau menerima kehadiran agen dan terkesan menolak untuk mendengarkan penjelasan agen tentang produk asuransi syariah yang ingin ditawarkan. Selain itu, masyarakat kurang

mempercayai produk asuransi syariah. Hal ini dikarenakan beberapa calon nasabah yang pernah ditawarkan produk asuransi syariah pernah mengalami penipuan asuransi dimana dana yang seharusnya diterima oleh nasabah hangus.

b. Tingkat Literasi

Kendala lain yang dihadapi dalam mengembangkan asuransi syariah di Banjarmasin adalah tingkat literasi, baik itu dari masyarakat maupun dari agen itu sendiri. Masyarakat kurang memahami akan produk asuransi syariah. Selain itu juga, terdapat masyarakat yang berpikir bahwa asuransi syariah itu mahal. Literasi masyarakat yang masih kurang tentang asuransi syariah dan produk-produk yang tersedia. Banyak masyarakat yang masih tabu akan adanya asuransi, khususnya asuransi syariah. Bahkan terdapat masyarakat yang berpikir bahwa asuransi adalah salah satu bentuk penipuan. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang produk asuransi syariah, sehingga masyarakat belum tertarik sepenuhnya pada produk-produk tersebut. Kurangnya pemahaman ini juga dikarenakan tingkat pendidikan calon nasabah.

Faktor internal yang menjadi kendala adalah kurangnya pengalaman agen-agen baru sehingga kurang paham dalam menawarkan produk-produk asuransi syariah PT Takaful Keluarga. Masih ada agen yang kurang memahami produk yang ditawarkan sehingga penjelasan yang diberikan tidak membuat calon nasabah

memahami produk yang ditawarkan. tidak adanya kepercayaan diri agen dalam menjelaskan produk yang ditawarkan. Sehingga penyampaian terhadap calon nasabah menjadi kurang lengkap dan membuat calon nasabah semakin tidak mempercayai produk asuransi syariah yang ditawarkan. Kendala lain adalah kendala dalam pengisian formulir pendaftaran premi yang dilakukan oleh calon nasabah. pengisian formulir pendaftaran, masih banyak calon nasabah yang kurang memahami tata cara pengisian formulir pendaftaran sehingga memerlukan bantuan agen. masih terdapat agen yang ketika turun ke lapangan, belum memahami dengan baik produk asuransi syariah yang akan ditawarkan sehingga mengalami kesulitan ketika muncul banyak pertanyaan dari calon nasabah.

. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Monalysa (2024:hlm.549) yang menyebutkan bahwa salah satu kendala yang dapat menghambat pengembangan asuransi syariah yaitu tingkat literasi yang kurang masif mengenai asuransi syariah dan perbedaannya dengan produk konvensional.

