

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Asuransi syariah adalah bidang bisnis asuransi yang mendapat perhatian besar di kalangan masyarakat Indonesia. Sebagai alternatif dari asuransi konvensional, asuransi syariah bisa dikatakan relatif baru. Menurut Riska Yanti (2018: 1), bisnis ini beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari Al-Qur'an, hadis, dan fatwa para ulama, terutama yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Asuransi syariah adalah salah satu penyedia layanan di bidang jasa yang hadir di tengah masyarakat, meskipun banyak yang masih kurang memahami asuransi syariah dan penerapannya. Akibatnya, masyarakat masih enggan menggunakan jasa asuransi berlabel syariah, meskipun tujuannya adalah untuk meringankan beban mereka yang terkena musibah tak diinginkan dengan cara mentransfer risiko melalui pembayaran premi yang tercantum dalam polis produk-produk Asuransi Syariah.

Pada prinsipnya, perbedaan utama antara asuransi syariah dan asuransi konvensional terletak pada penghapusan unsur ketidakpastian (gharar), spekulasi atau perjudian (maisir), dan bunga uang (riba) dalam kegiatan bisnisnya. Dengan demikian, peserta asuransi (tertanggung) merasa terbebas dari praktik kezaliman yang merugikan. Agar masyarakat dapat memahami konsep asuransi syariah dengan baik, diperlukan penyuluhan melalui publikasi yang lebih luas berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (Dadan Muttaqien, 2008: 75).

Asuransi syariah diartikan sebagai bentuk bisnis pertanggungan yang sesuai dengan syariat Islam, berdasarkan nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. Menurut M. Syakir Sula, istilah "al-ta'min" berasal dari kata "amana," yang berarti memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.

Menurut M. Hasan Ali, landasan yang digunakan oleh sebagian ahli hukum Islam untuk memberikan legalisasi dalam praktik bisnis asuransi adalah Al-Qur'an dan As-Sunnah. Salah satu ayat yang dijadikan dasar adalah perintah Allah SWT untuk mempersiapkan hari depan. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT memerintahkan hamba-Nya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok. Allah berfirman dalam QS. Al-Hasyr ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan".

Hadist yang berkenaan tentang asuransi syariah:

أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَخْبَرَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلَمُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ.

Artinya : "Bahwasanya Abdullah bin Umar r.a. mengabarkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, 'Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya; oleh karena itu, ia tidak boleh menganiaya dan mendiamkannya. Barang siapa memperhatikan kepentingan saudaranya, maka Allah akan memperhatikan kepentingannya. Barang siapa membantu mengatasi kesulitan seorang muslim, maka Allah akan membantunya mengatasi beberapa

kesulitannya nanti pada hari kiamat. Dan barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya pada hari kiamat."'. (HR. Bukhari) (Abdullah Bin Abdurrahman, 2014 : 410)

PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah anak perusahaan dari PT. Asuransi Kredit Indonesia (Persero) atau PT. Askrindo (Persero), yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi dan penjaminan. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi bangsa dan Negara Republik Indonesia.

PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bergerak di bidang penjaminan pembiayaan dan usaha lainnya yang berbasis syariah. Perusahaan ini menyediakan pembiayaan untuk sektor mikro, kecil, menengah, dan komersial yang berbasis syariah, dengan tujuan produktif, konsumtif, maupun pembiayaan proyek (komersial), baik dalam bentuk tunai maupun tidak tunai.

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Asuransi merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat, karena pada dasarnya setiap individu memiliki risiko kerugian materi yang tidak dapat diperkirakan..
2. Asuransi syariah merupakan tindakan yang tepat dan memiliki nilai manfaat bagi masyarakat dalam menghindari kemungkinan risiko yang akan dihadapi di masa depan..
3. Penulis bertujuan untuk memahami strategi yang diterapkan oleh PT.

Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk produk asuransi pembiayaan syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul Strategi PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Produk Asuransi Pembiayaan Syariah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang dilakukan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan nasabah pada produk asuransi pembiayaan syariah?
2. Bagaimana efektivitas strategi yang dilakukan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan nasabah pada produk asuransi pembiayaan syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk asuransi pembiayaan syariah.

2. Untuk menilai efektivitas strategi yang diterapkan oleh PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk asuransi pembiayaan syariah..

#### **D. Signifikansi Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi baru bagi bidang keilmuan lembaga keuangan, terutama dalam konteks perasuransian syariah. Selain itu, hasilnya dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi peneliti lain, membantu sebagai bahan pendukung dan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi peneliti**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan, pengetahuan, dan pemahaman. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan antara teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan penerapan budaya kerja yang sebenarnya di perusahaan.

###### **b. Bagi Akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi kajian-kajian dalam ilmu ekonomi Islam, terutama dalam konteks asuransi syariah. Dengan demikian, dapat menjadi sumber alternatif yang islami bagi masyarakat dalam mengelola risiko dan keuangan mereka.

###### **c. Bagi Pelaku Asuransi**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih

mendalam kepada pelaku asuransi tentang konsep dan praktik asuransi syariah yang sebenarnya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai panduan yang berharga bagi pelaku asuransi dalam melaksanakan kegiatan asuransi dengan prinsip-prinsip syariah yang sesuai.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahfahaman pada penelitian ini maka berikut ini dijelaskan mengenai pengertian:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi adalah ilmu atau cara untuk menggunakan sumber daya yang tersedia guna melaksanakan suatu kebijakan tertentu.
2. PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah anak perusahaan dari PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia, yang dikenal sebagai PT. Askrindo (Persero). PT. Askrindo (Persero) sendiri merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi dan penjaminan. Peran PT. Askrindo (Persero) sangat penting dalam pembangunan ekonomi bangsa dan Negara Republik Indonesia.
3. Asuransi pembiayaan adalah suatu mekanisme perlindungan terhadap harta yang dimiliki, di mana terdapat pihak tertanggung yang membayar sejumlah dana kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian rugi atas risiko yang mungkin terjadi di masa yang akan datang.
4. Asuransi syariah merupakan suatu usaha untuk saling melindungi dan tolong-menolong di antara para pemegang polis (peserta), yang dilakukan

melalui pengumpulan dan pengelolaan dana tabarru. Dana tabarru ini memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan prinsip syariah.

5. Asuransi konvensional adalah jenis asuransi yang didasarkan pada prinsip jual-beli risiko. Dalam asuransi konvensional, tertanggung bergabung sebagai peserta asuransi dan membayar premi kepada perusahaan asuransi untuk mengalihkan risiko ekonomis mereka.

Jadi, yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelaksanaan strategi berdasarkan kebijakan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam hal meningkatkan nasabah asuransi syariah.

#### **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelusuran yang saya lakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas masalah serupa. Namun, penelitian ini memiliki substansi yang berbeda dari topik yang akan saya angkat.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Susi Susanti pada tahun 2018, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, berjudul "Penerapan Strategi Promosi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah." Permasalahan yang diteliti adalah kurangnya tingkat loyalitas nasabah terhadap takaful dana pendidikan. Jumlah nasabah produk takaful pendidikan mengalami penurunan selama 3 tahun berturut-turut dari 2014 hingga 2016. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi promosi produk takaful dana pendidikan di cabang Bengkulu dapat mempertahankan loyalitas

nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik penarikan informan menggunakan purposive sampling, sementara teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan untuk mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan lebih memfokuskan pada personal selling atau penjualan langsung kepada nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pebi Resque Tarigan pada tahun 2018, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, berjudul "Strategi Perhimpunan Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Ringroad." Permasalahan yang diteliti adalah keterbatasan jangkauan jaringan yang masih rendah dan tidak merata di seluruh provinsi di Indonesia, menyebabkan nasabah kesulitan menggunakan produk-produk perbankan syariah, khususnya produk penghimpun dana. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi yang digunakan oleh BSM KCP Medan Ringroad dalam menghimpun dana dari masyarakat, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan antara lain menggunakan brosur menarik dan mengadakan ceramah keagamaan atau pengajian secara rutin kepada masyarakat. Namun, hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya minat masyarakat untuk menabung dan kekurangan SDM dalam melaksanakan kegiatan pemasaran serta

membangun jaringan untuk memasarkan produk.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmul Iltiham dan Dian Wahyuni pada tahun 2016, dalam jurnal ekonomi syariah, berjudul "Strategi Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi Syariah (Studi Kasus di PT. Asuransi Takaful Indonesia Malang)." Permasalahan yang diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah. Pelayanan yang diberikan oleh agen sebagai sumber daya manusia dalam menawarkan produk merupakan faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih jasa asuransi syariah. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi agen asuransi syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah meliputi memperluas pasar sasaran melalui sosialisasi langsung, mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar yang sudah ada dengan menjaga komunikasi dan memberikan layanan terbaik, memperkenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko dalam asuransi syariah, mengevaluasi dan mengukur risiko yang mungkin terjadi, serta menentukan metode terbaik untuk mengatasi risiko tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan yang penulis teliti yaitu pada subjek dan objek penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian penulis adalah strategi yang dilakukan PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan nasabah pada produk asuransi pembiayaan syariah. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah staf marketing pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

### **G. Sistematika Penulisan**

Agar mempermudah mempelajari dan memahami keseluruhan mengenai penulisan skripsi ini maka penulis membagi sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab:

Bab I merupakan pendahuluan, yang terdiri latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang berkenaan dengan pembahasan dalam penelitian terdiri dari konsep strategi marketing dan asuransi syariah dan kajian penelitian terdahulu.

Bab III merupakan metode penelitian, yang dipergunakan untuk menggali data yang terdiri dari jenis, sifat, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan dan analisis data serta prosedur penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian dan analisis data.

Bab V merupakan bab penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran.