

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. PT. Bank BRI Syariah**

###### **a. Sejarah Singkat BRI Syariah**

Sejarah BRI Syariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007, saat PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. mengakuisisi Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, PT. Bank BRI Syariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 17 November 2008. Setelah sebelumnya sempat menjalankan kegiatan usaha bank secara konvensional.

Kegiatan usaha BRI Syariah semakin kokoh setelah ditandatangani Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. untuk melembur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan operasional Bank BRI Syariah.

Layaknya seperti kegiatan perbankan pada umumnya, BRI Syariah juga melakukan pemngimpunan dana dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan dan memberikan jasa-jasa perbankan lainnya untuk menunjang

dan mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dananya.

Diantara kegiatan dari BRI Syariah, yaitu:

1) Produk Penghimpun Dana (*Funding Product*)

- Tabungan Faedah BRI Syariah iB
- Tabungan Haji BRI Syariah iB
- Tabungan Impian BRI Syariah iB
- TabunganKu BRI Syariah iB
- Giro BRI Syariah iB
- Deposito BRI Syariah iB

2) Produk Pembiayaan (*Financing Product*)

- KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB
- KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRI Syariah iB
- KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB
- KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB
- PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB
- Gadai BRI Syariah iB
- Mikro 25 BRI Syariah iB
- Mikro 75 BRI Syariah iB
- Mikro 500 BRI Syariah iB
- Pembiayaan Koprerasi Karyawan
- Pembiayaan Konstruksi Pengembangan Perumahan untuk Developer
- Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Usaha

3) Jasa (*Service*)

- Kartu ATM BRI Syariah dan Kartu Debit BRI Syariah
- Kartu *co-branding*
- *University/School Payment System*
- *E-Payroll*
- Jaringan ATM BRI Syariah, ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima
- *Electronic Data Capture (EDC)*
- *SMS Banking*
- *Mobile BRIS*
- *CallBRIS 500-789*
- *BRIS Remittance*

Saat ini BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

### **b. Visi dan Misi BRI Syariah**

BRI Syariah telah memiliki visi, misi dan nilai-nilai budaya kerja sebagai landasan terciptanya budaya unggul perusahaan dan menjaganya agar tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapainya.

Visi dari BRI Syariah yaitu “menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.” Dan misi BRI Syariah antara lain:

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasikan beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

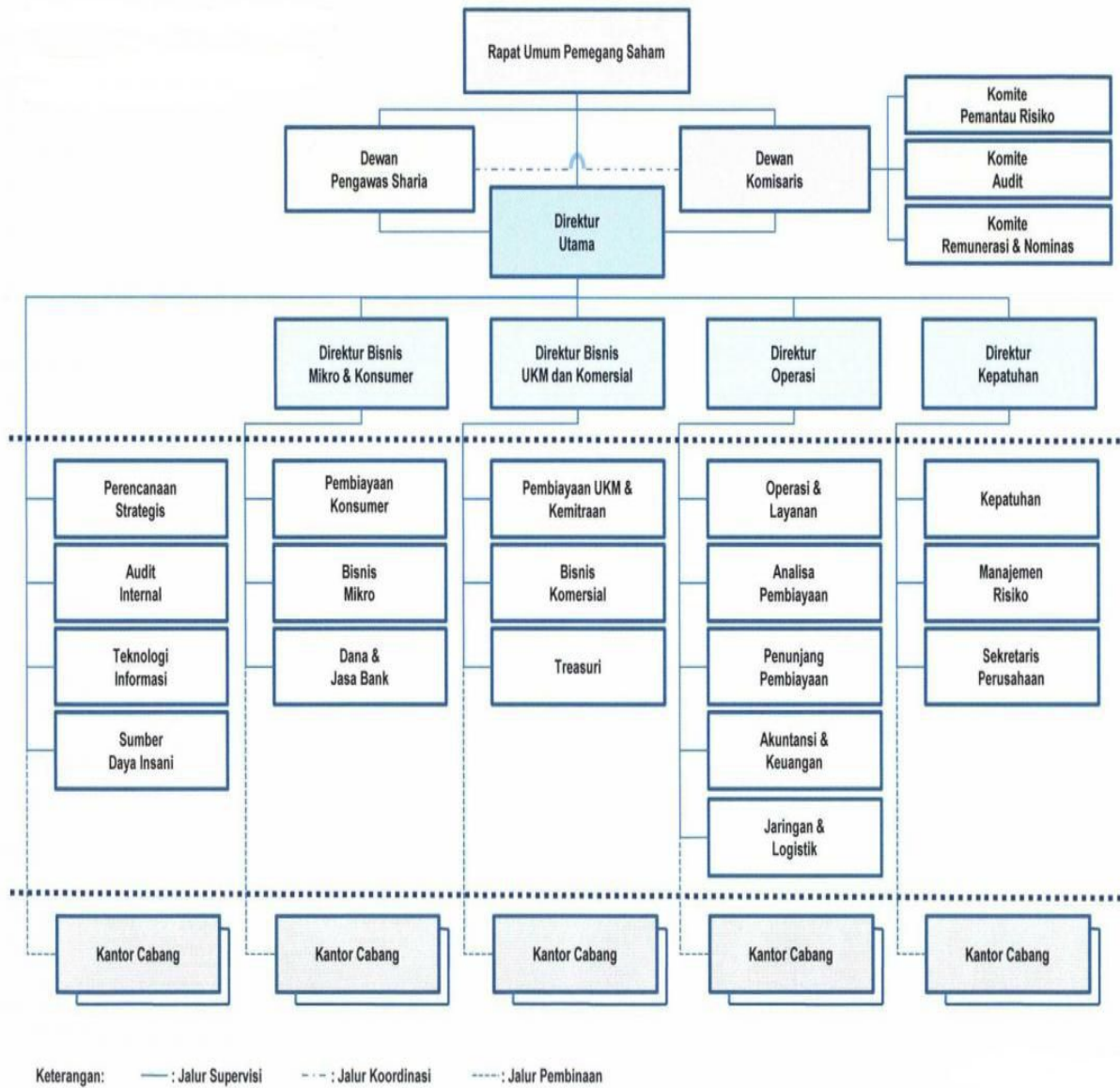
### **c. Jaringan Perusahaan BRI Syariah**

Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, BRI Syariah juga telah melakukan perluasan jaringan dari pemasaran produknya dengan membuka jaringan layanan sebagai berikut:



Dengan jaringan layanan sebanyak 52 Kantor Cabang, 199 Kantor Cabang Pembantu, 8 Kantor Kas, dan 573 layanan syariah yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu Kantor Cabang BRI Syariah berada di Banjarmasin, tepatnya di Jl. A. Yani KM. 3 Banjarmasin yang berdiri sejak tahun 2008.

**d. Struktur Organisasi Kantor Pusat BRI Syariah**



**e. Data Responden**

1) Nama: M. Hasbi. Umur: 42 tahun. Alamat: Jl. Bima III No.10 Banjarmasin.

Jabatan: *Financing Support Manager* BRI Syariah Cab. Banjarmasin.

- 2) Nama: Ardian. Umur: 25 tahun, Alamat: Jl. Simpang Cemara Raya II RT.10 No.53 Banjarmasin. Jabatan: Admistrasi Pembiayaan (ADP) BRI Syariah Cab. Banjarmasin.
- 3) Nama: Yunita Maria Sopha. Umur: 29 tahun. Alamat: Jl. Sungai Andai Blok. A RT. 29 No. 36 Banjarmasin. Jabatan: Admistrasi Pembiayaan (ADP) BRI Syariah Cab. Banjarmasin.
- 4) Nama: Putri Novitasari. Umur: 26 tahun. Alamat: Jl. Raya Bima No.63 RT.43 Beruntung Jaya. Jabatan: Costudy ADP BRI Syariah Cab. Banjarmasin.
- 5) Nama: Syam Nurul Hidayah. Umur: 24 tahun. Alamat: Jl. A. Yani KM. 14, 800 Gambut. Jabatan: Staff Legal BRI Syariah Cab. Banjarmasin.

**f. Data Latar Belakang BRI Syariah Memilih PT. AJS Al Amin Cabang Banjarmasin**

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian latar belakang BRI Syariah memilih PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai perusahaan rekanan atau mitra bisnis dalam hal pembiayaan mikro maupun individu, maka hasilnya sebagai berikut:

**Wawancara I:**

Responden pertama dari BRI Syariah yang penulis wawancarai adalah Bapak Hasbi.<sup>1</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Bapak bekerja*

---

<sup>1</sup> M. Hasbi, Financing Support Manager BRI Syariah Cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 8 Desember 2014.

*pada perusahaan ini.”, Beliau menjawab: “September 2010”. Pertanyaan kedua: “Kapan BRI Syariah berdiri? Dan bagaimana kinerjanya sampai sekarang?”. Beliau kembali menjawab: “Kalau untuk kantor cabang di Banjarmasin berdiri sejak 2008 dan kinerja BRI Syariah Cabang Banjarmasin semakin tahun semakin meningkat. Penulis juga menanyakan: “Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?” Beliau menjawab: “dari kepercayaan dan loyalitas dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin”. Penulis menanggapi lagi: “mengapa nasabah harus berasuransi?” Beliau menanggapi: “Demi meminimalkan risiko kerugian jika terjadi sesuatu dengan nasabah.” Penulis juga menanyakan: “Apa keunggulan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dengan perusahaan asuransi lainnya?” Beliau menjawab: “Dari kecepatan dan kenyamanan pelayanan dari Al Amin yang diberikan selama ini.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Hasbi menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah cabang Banjarmasin bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu karena kecepatan dan kenyamanan pelayanan dari Al Amin yang diberikan selama kerjasama ini.



## **Wawancara II:**

Responden kedua yang penulis wawancarai adalah Bapak Ardian.<sup>2</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“Maret 2013”*. Pertanyaan kedua: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRIS selama kerjasamanya selama ini”* Penulis bertanya lagi: *“Bagaimana penilaian BRI Syariah terhadap kerjasamanya selama ini dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin?”* Beliau menjawab: *“Bagus, dan tidak ada masalah.”* Penulis kembali menanggapi: *“selain dengan AJS Al Amin, pihak perusahaan asuransi mana saja BRI Syariah telah melakukan kerjasamanya?”* Beliau menjawab: *“Bringin life, Jasindo, Aca, Askindo”* Penulis menanggapi lagi: *“Apa keunggulan PT. AJS Al Amin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menanggapi: *“dari kecepatan dan kenyamanan pelayanan”*.

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Ardian menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya selama ini. Penilaian kerja yang bagus dari BRI Syariah

---

<sup>2</sup> Ardian, Administrasi Pembiayaan BRI Syariah cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 8 Desember 2014.

kepada PT. Asuransi Al Amin, menambah nilai plus untuk keunggulan asuransi yang satu ini.

### **Wawancara III:**

Responden ketiga yang penulis wawancarai adalah Ibu Yunita Maria Sopha.<sup>3</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“1 April 2013”*. Pertanyaan kedua: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“kepercayaan dan loyalitas dari Al Amin kepada BRIS selama kerjasamanya selama ini”* Penulis bertanya lagi: *“Bagaimana penilaian BRI Syariah terhadap kerjasamanya selama ini dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin?”* Beliau menjawab: *“Bagus.”* Penulis kembali menanggapi: *“Sejauh ini, apakah ada kendala yang terjadi dalam kepengurusan asuransi terhadap nasabah yang ingin melakukan pinjaman di BRI Syariah baik segi eksternal maupun internal?”* Beliau menjawab: *“Tidak ada”* Penulis menanggapi lagi: *“Apa keunggulan PT. AJS Al Amin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menanggapi: *“dari kecepatan dan kenyamanan pelayanan”*.

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Yunita menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah

---

<sup>3</sup> Yunita Maria Sopha, Administrasi Pembiayaan BRI Syariah cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 8 Desember 2014.

selama kerjasamanya selama ini. Tidak pernah adanya kendala dari kepengurusan polis dan kecepatan layanan yang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin berikan, kiranya menjadi daya tarik tersendiri.

#### **Wawancara IV:**

Responden keempat yang penulis wawancarai adalah Putri Novitasari.<sup>4</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“1 September 2014”*. Pertanyaan kedua: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRIS selama ini”* Penulis bertanya lagi: *“Bagaimana penilaian BRI Syariah terhadap kerjasamanya selama ini dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin?”* Beliau menjawab: *“Bagus, dan tidak ada masalah.”* Penulis kembali menanggapi: *“selain dengan AJS Al Amin, pihak perusahaan asuransi mana saja BRI Syariah telah melakukan kerjasamanya?”* Beliau menjawab: *“Bringin life, Jasindo, Aca, Askindo”* Penulis bertanya lagi: *“Berapa banyak nasabah dari BRIS yang pembiayaannya dijamin oleh Al Amin?”* Beliau menjawab: *“hampir sebagian nasabah pembiayaan”* Penulis menanggapi lagi: *“Apa keunggulan PT. AJS Al Amin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menanggapi: *“dari kecepatan dan kenyamanan pelayanan”*.

---

<sup>4</sup> Putri Novitasari, Custdy Administrasi Pembiayaan BRI Syariah cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 8 Desember 2014.

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Putri menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya, dengan *mengcover* hampir sebagian nasabah pembiayaan melalui kecepatan dan kenyamanan pelayanan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, menjadi dari keunggulan perusahaan asuransi lainnya.

#### **Wawancara V:**

Responden kelima yang penulis wawancarai adalah Ibu Syam Nurul Hidayah.<sup>5</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“Maret 2013”*. Pertanyaan kedua: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRIS selama kerjasamanya selama ini”* Penulis bertanya lagi: *“Bagaimana penilaian BRI Syariah terhadap kerjasamanya selama ini dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin?”* Beliau menjawab: *“Bagus, dan tidak ada masalah.”* Penulis kembali menanggapi: *“selain dengan AJS Al Amin, pihak perusahaan asuransi mana saja BRI Syariah telah melakukan kerjasamanya?”* Beliau menjawab: *“Bringin life, Jasindo, Aca, Askindo”* Penulis menanggapi lagi: *“Apa keunggulan PT. AJS Al*

---

<sup>5</sup> Ayam Nurul Hidayah, Staff legal BRI Syariah cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 8 Desember 2014.

*Amin dengan perusahaan asuransi lainnya?” Beliau menanggapi: “dari kecepatan dan kenyamanan pelayanan”.*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Nurul menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya selama ini. Penilaian kerja yang bagus dan tidak ada kendala yang terjadi selama ini dari PT. Asuransi Al Amin, mendapat nilai lebih untuk keunggulan asuransi yang satu ini.

**g. Data Kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Pelayanan Pembiayaan Syariah Oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin**

Berdasarkan penelitian dokumen yang penulis lakukan maka ditemukan data mengenai premi asuransi yang diperoleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dari BRI Syariah. Yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**

**Rekap Data Premi Nasabah BRI Syariah KC. Banjarmasin Untuk  
PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin  
Tahun 2014**

No.	Bulan	Premi
1	Januari	Rp. 4.219.735
2	Februari	Rp. 10.510.687
3	Maret	Rp. 35.461.223
4	April	Rp. 10.463.633
5	Mei	Rp. 21.188.170
6	Juni	Rp. 9. 427.353
7	Juli	Rp. 12.962.137
8	Agustus	Rp. 30.838.056
9	September	Rp. 14. 612.943
10	Oktober	Rp. 20.445.040
11	November	Rp. 48.453.433
12	Desember	Belum di ketahui

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, maka hasilnya sebagai berikut:

#### **Wawancara I:**

Responden pertama yang penulis wawancarai adalah Bapak M. Hasbi. Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“Seperti kekeluargaan. Tentu mempengaruhi, karena dengan komunikasi yang baik maka kita sesama rekanan merasa nyaman apabila ada hal-hal yang perlu untuk disampaikan.”* Kembali penulis menanggapi: *“Bagaimana kredibilitas dari BRI Syariah*

*terhadap Al Amin pada pelayanan pembiayaan syariah? Beliau kembali menanggapi: “Pertama, segi pelayanan yang selalu cepat tanggap. Kedua, AJS Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan kepada BRIS, baik dalam hal pembiayaan maupun diluar dari itu.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Hasbi menjelaskan bahwa dapat diketahui tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adanya rasa saling kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi pelayanan yang selalu cepat tanggap, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan kepada BRI Syariah, baik dalam hal pembiayaan maupun diluar dari itu.

#### **Wawancara II:**

Responden kedua yang penulis wawancarai adalah Bapak Ardian. Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“Seperti kekeluargaan. Ya, berpengaruh karena sudah terbangunnya hubungan emosional yang baik.”* Kembali penulis menanggapi: *“Bagaimana kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Al Amin pada pelayanan pembiayaan syariah? Beliau kembali menanggapi: “kecepatan dan komunikasi yang baik yang Al Amin berikan.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Ardian menjelaskan bahwa tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah rasa kekeluargaan yang terbangun karena hubungan emosional yang baik serta adanya kecepatan dan komunikasi yang baik dari pihak yang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin berikan menjadi alasan penilaian kredibilitas yang bagus dari BRI Syariah.

### **Wawancara III:**

Responden ketiga yang penulis wawancarai adalah Ibu Yunita. Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“Seperti keluarga. Ya, berpengaruh dengan begitu menjadikan kita nyaman satu sama lain”* Kembali penulis menanggapi: *“Bagaimana kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Al Amin pada pelayanan pembiayaan syariah? Beliau kembali menanggapi: “keomunikasi yang baik dan kenyamanan pelayanan.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Yunita menjelaskan bahwa tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah adanya rasa kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi komunikasi yang baik dari admin ADP kepada admin perusahaan asuransi yang memudahkan pelayanan tersebut, Dan kedua, PT.



Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan yang mereka harapkan kepada BRI Syariah.

#### **Wawancara IV:**

Responden keempat yang penulis wawancarai adalah ibu Putri. Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“Seperti keluarga. Ya, berpengaruh dengan begitu menjadikan kita nyaman satu sama lain.”* Kembali penulis menanggapi: *“Bagaimana kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Al Amin pada pelayanan pembiayaan syariah?”* Beliau kembali menanggapi: *“kecepatan pelayanan dan kenyamanan komunikasi.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Putri menjelaskan bahwa tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah adanya rasa kekeluargaan, karena berpengaruh dengan begitu menjadikan kita nyaman satu sama lain dan 2 faktor pendukung, yaitu: pertama, dari segi kecepatan pelayanan, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan komunikasi kepada BRI Syariah.

#### **Wawancara V:**

Responden kelima yang penulis wawancarai adalah Ibu Nurul. Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang*

*Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?” Beliau menanggapi: “Seperti keluarga. Ya, berpengaruh dengan begitu menjadikan kita nyaman satu sama lain” Kembali penulis menanggapi: “Bagaimana kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Al Amin pada pelayanan pembiayaan syariah? Beliau kembali menanggapi: “kecepatan dan kenyamanan pelayanan komunikasi.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Putri menjelaskan bahwa tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah adanya rasa kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi kecepatan pelayanan, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan komunikasi kepada BRI Syariah.

## **2. PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin**

### **a. Sejarah Singkat Perusahaan Asuransi**

Sebelum membahas lebih dalam mengenai analisis kredibilitas dari kerjasama BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah, alangkah lebih baiknya terlebih dahulu kita menelusuri tentang sejarah perusahaan masing-masing, baik dari BRI Syariah ataupun dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia, khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalat berdasarkan syariah Islam. Pemilihan nama perusahaan didasarkan atas pertimbangan dan pengetahuan mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “bisnis kepercayaan”. Komitmen untuk memenuhi perjanjian perlindungan asuransi syariah kepada peserta yang diasuransikan dan/ataupemegang polis telah menjadi filosofi perusahaan Al Amin untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip asuransi terutama prinsip *utmost good faith*. Dengan komitmen perusahaan yang dilandasi oleh i'tikad baik untuk menjalankan fungsinya dan kegiatan usaha secara sehat sesuai dengan ketentuanyang berlaku telah menjadi konsep dasar yang melatar belakangi nama perusahaan, yaitu “*Al Amin*” yang berarti “*terpercaya*”.

Kantor pertama perusahaan berlokasi di Plaza Kuningan Menara Selatan. Jl. HR Rasuna Said Kav. C11-14 Suite 510 Jakarta Selatan dengan 12 orang staf. 2 bulan setelah memperoleh izin usaha dibidang perasuransian dari Menteri Keuangan Republik Indonesia atau tepatnya pada bulan Juli 2010.

Kesuksesan perusahaan didorong oleh dedikasi orang-orang perusahaan dan komitmen mereka untuk bekerja secara bertanggung jawab dan benar dalam pengelolaan manajemen Risiko. Perusahaan juga senantiasa meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga telah mendorong perusahaan untuk mampu bersaing di dalam memberikan

pelayanan yang terbaik. Dengan sumber daya manusia yang perusahaan miliki dan pengembangan produk-produk yang inovatif, perusahaan telah terlibat hampir dalam setiap aspek dari kebutuhan masyarakat akan perlindungan asuransi jiwa.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap asuransi jiwa dan kenyamanan bermuamalah, telah mendorong karyawan perusahaan bekerja setiap hari untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan yang amanah dan terpercaya, sesuai dengan syariah Islam terhadap jiwa manusia, harta benda dan keturunannya.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin didirikan berdasarkan akta pendirian Nomor: 32 tanggal 9 September 2009 yang dibuat dihadapan Edi Priyono, Sarjana Hukum, notaris di Jakarta yang telah mendapat pengesahan badan hukum dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Nomor: AHU-52857.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 2 November 2009. Terakhir telah diadakan perubahan dengan akta nomor: 74 yang dibuat dihadapan Sugito Tedjamulja, notaris di Jakarta dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor: AHU-AH.01.10.41592 pada tanggal 20 Desember 2011.

Izin usaha perusahaan dibidang perasuransian ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada Salinan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: KEP-220/KM.10/2010 tentang Pemberian Izin Usaha Di Bidang Asuransi Jiwa

Berdasarkan Prinsip Syariah Kepada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tanggal 30 April 2010.

**b. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin**

Visi yang diusung oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin yaitu “menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang handal dan terpercaya”, sementara misi perusahaan “memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan melaksanakan pengelolaan manajemen risiko yang sehat”, dan motto perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin adalah “perlindungan yang amanah dan terpercaya”.

**c. Jaringan Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin**

Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin juga telah melakukan perluasan jaringan dari pemasaran produknya dengan membuka kantor cabang atau kantor perwakilan pemasaran di beberapa kota sebagai berikut:

Kantor Pemasaran:

DKI Jakarta

Bandung

Semarang

Surabaya

Makasar

Banjarmasin

Palembang



Rencana Perluasan Daerah Pemasaran:

Medan

Pekanbaru

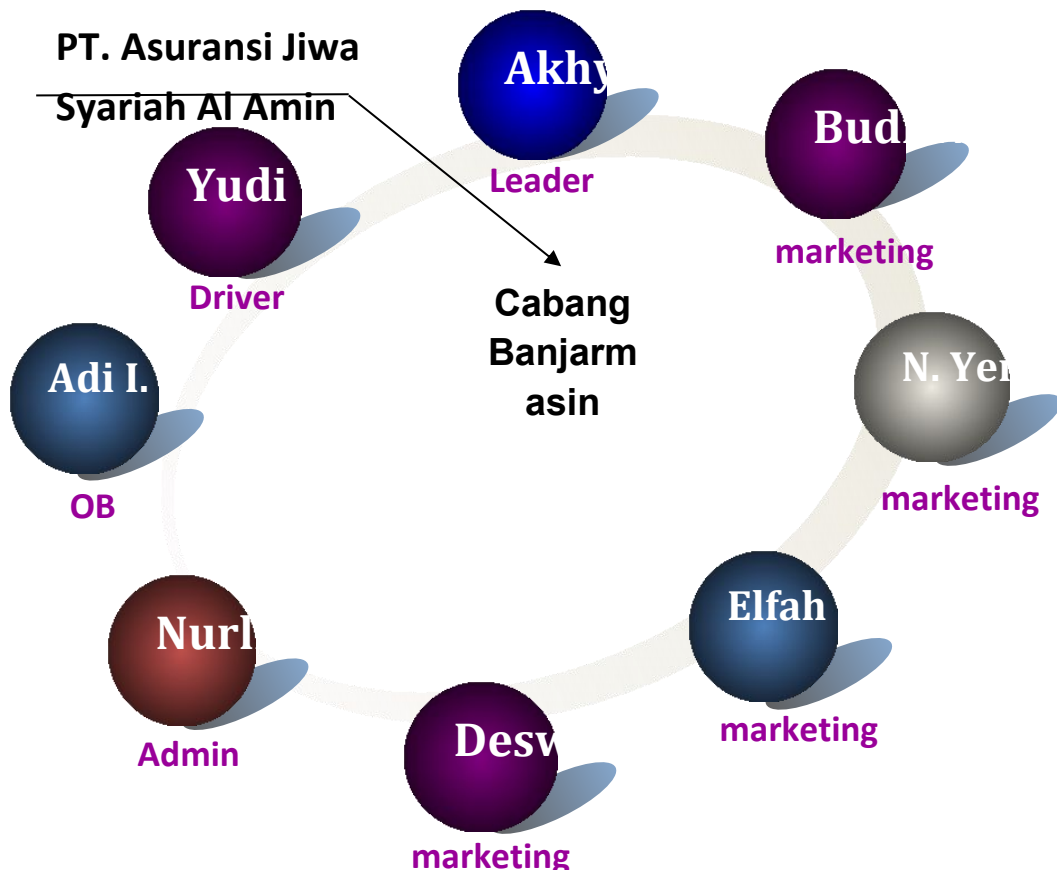
Lampung

Mataram

Dalam menjalankan kinerjanya selama 5 tahun ini, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin telah melebarkan sayapnya dengan membuka 7 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu cabang pemasarannya berada di Banjarmasin beralamat di Ruko Awang Sejahtera Kav.18 RT. 14/04, Jl. Pangeran Hidayatullah/Lingkar Dalam Utara (Samping Travel RR) Kel. Sungai Jingah Banjarmasin Kal-Sel.

#### **d. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin**

Struktur organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin terdiri dari:



Struktur organisasi tersebut terdiri dari:

- 1) Akhyat, pimpinan cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin.
- 2) Budi Wardhana, marketing market, yang bertugas mencari rekanan baru sesuai dengan target market produksi perusahaan serta melakukan pembinaan, pelayanan, pengajuan dan menangani produk syariah pembiayaan pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) baik di dalam maupun di luar wilayah Banjarmasin.
- 3) Natalia Yenni K., marketing support, yang bertugas menangani produk At ta'min siswa, Al Amin Badal Arafah, dan At ta'min pegawai, yang masuk

dalam ruang lingkup sekolah, tour & travel, serta koperasi-koperasi. baik di dalam maupun di luar wilayah Banjarmasin.

- 4) Elfah, marketing support, yang bertugas menangani produk syariah pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri (BSM) baik di dalam maupun di luar wilayah Banjarmasin.
- 5) Deswita, marketing support, yang bertugas menangani produk syariah pembiayaan pada Bank Rakyat Syariah (BRIS) baik di dalam maupun di luar wilayah Banjarmasin.
- 6) Nurlina, Administrasi, yang bertugas menangani segala keperluan administrasi perusahaan dan mengatur kas keuangan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin.
- 7) Adi, OB (*Office Boy*), yang bertugas menjaga kebersihan dan merangkap menjadi teknisi pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin.
- 8) Yudi Wahyudi, *Driver*, yang bertugas mempermudah perjalanan transportasi darat kepada pimpinan cabang maupun marketing yang ingin melakukan prospek kepada perusahaan/instansi rekanan baik di dalam maupun di luar wilayah Banjarmasin.

**e. Data Responden**

- a. Nama: Akhyat. Umur: 48 tahun. Alamat: Jl. A. Yani km. 8,200 kompleks Graha Alam Manarap Blok C No. 12 RT. 10 Banjarmasin. Jabatan: Pimpinan Cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.



- b. Nama: Nurlina. Umur: 24 tahun. Alamat: Gang Kinibalu, Banjarmasin.  
Jabatan: Administrasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.
- c. Nama: Deswita. Umur: 36 tahun. Alamat: Jl Meranti IV Komplek Meranti Raya No. 47A, RT. 36 Kayutangi. Jabatan: Marketing Support PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.
- d. Nama: Budi Wardhana. Umur: 37 tahun. Alamat: -. Jabatan: Marketing target PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

**f. Data Latar Belakang BRI Syariah Memilih PT. AJS Al Amin Cabang Banjarmasin**

Risiko datang dan dapat terjadi terhadap kehidupan seseorang misalnya kematian, sakit atau risiko-risiko lainnya. Oleh karenanya setiap risiko yang akan dihadapi harus ditanggulangi, sehingga tidak menimbulkan kerugian besar seperti risiko macetnya pinjaman kredit bank, maka diperlukan perusahaan yang menanggung risiko yang bakal dihadapi nasabahnya baik perorangan maupun badan usaha. Hal ini disebabkan perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha pertanggungan terhadap risiko yang akan dihadapi oleh naabahnya. Firman Allah dalam QS. Lukman ayat 34, yang berbunyi:

*Artinya: Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana Dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>6</sup>*

Makna yang terkandung dalam surat Lukman di atas menjelaskan bahwa Allah-lah Dzat Yang Maha Mengetahui atas segala kehidupan dan meninggalnya seseorang. Kematian dan rejeki manusia merupakan hak mutlak yang Allah berikan sedangkan manusia mempunyai kemampuan untuk berusaha dan berikhtiar baik dengan berdoa maupun dengan jalan seperti berasuransi untuk mengatasi musibah yang terjadi kapan saja.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian latar belakang BRI Syariah memillih PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai perusahaan rekanan atau mitra bisnis dalam hal pembiayaan mikro maupun individu, maka hasilnya sebagai berikut:

#### **Wawancara I:**

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 414.

Responden pertama yang penulis wawancarai adalah Bapak Akhyat.<sup>7</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Bapak bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“Juni 2013, sejak pertama kali PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin diresmikan”*. Pertanyaan kedua: *“Kapan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin berdiri? Dan bagaimana kinerjanya sampai sekarang?”*. Beliau kembali menjawab: *“Kalau PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Pusat yang berada di Jakarta sudah berdiri sejak 2009, sedangkan untuk kantor cabang di Banjarmasin diresmikan sejak Juni 2013, tepatnya saat bulan Ramadhan 1434 H. Sampai saat ini kinerja PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sangat bagus dilihat dari ketertarikan dari perusahaan rekanan yang tiap tahunnya meningkat. Penulis juga menanyakan: “Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“yang melatarbelakanginya dapat dilihat dari tahun 2012 kerjasama pertamanya dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Pusat di Jakarta, namun sejak kantor cabang di Banjarmasin diresmikan maka untuk kepengurusannya sudah beralih tangan di kantor cabang ini dan berlanjut hingga sekarang”*. Penulis kembali menanggapi: *“Sampai saat ini, sudah berapa banyak nasabah dari BRI Syariah Cabang Banjarmasin yang pembiayaannya di jamin oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin?”*. Beliau menjawab: *“Hampir semua nasabah yang melakukan pinjaman pembiayaan di*

---

<sup>7</sup> Akhyat, pimpinan cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 14 November 2014.

*BRI Syariah cabang Banjarmasin, baik individual maupun mikro.”* Penulis bertanya lagi: *“Apa keuntungan yang di dapat PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin selama bekerjasama dengan BRI Syariah sampai saat ini?”* Beliau menjawab: *“Tentu saja dari premi asuransi yang kian tahun makin meningkat, seiring dengan perkembangan BRI Syariah itu sendiri.”* Penulis kembali menanggapi: *“sejauh ini, apakah ada kendala yang terjadi selama kepengurusan polis asuransi terhadap nasabah yang ingin melakukan pinjaman di BRI Syariah?”* Beliau menjawab: *“tidak ada, Alhamdulillah lancar.”* Penulis menanggapi lagi: *“mengapa nasabah harus berasuransi?”* Beliau menanggapi: *“karena asuransi membantu ahli waris terhadap risiko yang mungkin terjadi, contohnya apabila nasabah bersangkutan meninggal dunia.”* Penulis juga menanyakan: *“Apa keunggulan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menjawab: *“Dari segi pelayanan, baik penerbitan sertifikat maupun pembayaran jika terjadi klaim yang dapat kami cairkan tepat waktu”.*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Akhyat menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah cabang Banjarmasin bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu karena sebelum kantor cabang di Banjarmasin berdiri, BRI Syariah sudah melakukan *MoU* (bekerjasama) dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin di kantor pusat Jakarta, dan setelah kantor cabang di Banjarmasin diresmikan maka untuk kepengurusannya sudah beralih tangan di kantor cabang ini dan berlanjut hingga sekarang.

## **Wawancara II**

Responden kedua yang penulis wawancarai adalah Ibu Nurlina.<sup>8</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“Juli 2013”*. Pertanyaan kedua: *“Kapan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin berdiri? Dan bagaimana kinerjanya sampai sekarang?”*. Beliau kembali menjawab: *“Untuk hal itu saya kurang tahu, tanyakan saja sama Pak Akhyat, dan untuk kinerjanya saat ini perkembangannya cukup bagus selama kurang dari 2 tahun saya bekerja disini.”* Penulis juga menanyakan: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“yang melatarbelakanginya dari pemberian deposito yg diberikan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin. Karena untuk melakukan kerjasama di awal dengan perusahaan rekanan termasuk BRI Syariah Cabang Banjarmasin, deposito yang diberikan mencapai 1,2 M.”* Penulis bertanya lagi: *“Apa keuntungan yang di dapat PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin selama bekerjasama dengan BRI Syariah sampai saat ini?”* Beliau menjawab: *“Mungkin dari premi yang diberikan nasabah BRI Syariah kepada perusahaan Asuransi.”* Penulis kembali menanggapi: *“sejauh ini, apakah ada kendala yang terjadi selama kepengurusan polis asuransi terhadap nasabah yang ingin melakukan pinjaman di BRI Syariah?”* Beliau menjawab: *“tidak ada, dan belum ada klaim yang pernah terjadi sejauh ini.”* Penulis menanggapi lagi:

---

<sup>8</sup> Nurlina, Administrasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 19 November 2014.

*“mengapa nasabah harus berasuransi?” Beliau menanggapi: “karena logikanya sederhana, pihak Perbankan yang tidak mau dirugikan atas risiko yang terjadi pada nasabah dikemudian hari.”* Penulis juga menanyakan: *“Apa keunggulan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menjawab: *“Dari segi pelayanan yang cepat, baik penerbitan sertifikat maupun pembayaran jika terjadi klaim yang dapat kami cairkan kurang dari 14 hari, serta PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin merupakan asuransi yang betul-betul dari dalam negeri dan asuransi yang murni syariah”.*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Nurlina menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu adanya pemberian deposito yg diberikan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin. Mengingat bahwa pihak perbankan memerlukan dana untuk memberikan kredit kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan kepada BRI Syariah, deposito yang diberikan tersebut mencapai 1,2 M.

### **Wawancara III**

Responden ketiga yang penulis wawancarai adalah Ibu Deswita.<sup>9</sup> Pertama penulis menanyakan: *“Sejak kapan Ibu bekerja pada perusahaan ini.”*, Beliau menjawab: *“Agustus 2014”*. Pertanyaan kedua: *“Kapan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin berdiri? Dan bagaimana kinerjanya sampai sekarang?”*. Beliau kembali menjawab: *“Untuk hal itu saya kurang tahu, tanyakan saja*

---

<sup>9</sup> Deswita, Marketing Support PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 25 November 2014.

*sama pimpinan cabang, dan untuk kinerjanya saat ini perkembangannya saya rasa cukup baik, mengingat saya belum genap 1 tahun bekerja disini.”* Penulis juga menanyakan: *“Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?”* Beliau menjelaskan: *“Setahu saya adanya timbal balik dari kerjasama dua perusahaan rekanan ini berupa pembukaan deposito dari pihak asuransi kepada BRI Syariah, dan nominalnya kira-kira diatas 1 M.”* Penulis bertanya lagi: *“Apa keuntungan yang di dapat PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin selama bekerjasama dengan BRI Syariah sampai saat ini?”* Beliau menjawab: *“Premi asuransi yang tiap bulan dibayar nasabah BRI kepada asuransi.”* Penulis kembali menanggapi: *“sejauh ini, apakah ada kendala yang terjadi selama kepengurusan polis asuransi terhadap nasabah yang ingin melakukan pinjaman di BRI Syariah?”* Beliau menjawab: *“tidak ada.”* Penulis menanggapi lagi: *“mengapa nasabah harus berasuransi?”* Beliau menanggapi: *”karena untuk meminimalisir risiko yang akan dihadapi pihak perbankan kalau sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak diinginkan dari nasabah yang melakukan pembiayaan.”* Penulis juga menanyakan: *“Apa keunggulan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dengan perusahaan asuransi lainnya?”* Beliau menjawab: *”Dari pelayanan yang cepat dan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin merupakan asuransi yang berjalan full syariah”.*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Deswita menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, yaitu adanya adanya timbal balik dari kerjasama dua perusahaan rekanan ini berupa pembukaan deposito dari pihak asuransi kepada BRI Syariah yang nominalnya diatas 1 M.

#### **Wawancara IV:**

Responden keempat yang penulis wawancarai adalah Bapak Budi Wardhana.<sup>10</sup> Penulis bertanya: :” *Sejak kapan Bapak bekerja pada perusahaan ini.*”, Beliau menjawab: “*Juni 2013*”. Pertanyaan kedua: “*Kapan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin berdiri? Dan bagaimana kinerjanya sampai sekarang?*”. Beliau kembali menjawab: “*Untuk cabang Banjarmasin diresmikan pada tahun 2013. Kinerja Al Amin tergantung dari sudut pandang nasabah yang ikut serta dalam asuransi ini, Kalau kinerja dari segi perusahaan dari tahun ke tahun menunjukkan perkembangan yang bagus*” Penulis juga menanyakan: “*Apa yang melatarbelakangi kerjasama antara BRI Syariah dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerja dalam pelayanan pembiayaan nasabahnya?*” Beliau menjelaskan: “*yang melatarbelakanginya ada 3 alasan, antara lain: dari segi sudut pandang pihak BRI Syariah yang menilai perusahaan Al Amin dari segi aspek legalitas kepemilikan dan kesyariahan, kinerja dalam segala aspek, dan terjalannya*

---

<sup>10</sup> Budi Wardhana, Marketing Target PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 9 Desember 2014.



*hubungan emosional.” Penulis bertanya lagi: “Apa keuntungan yang di dapat PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin selama bekerjasama dengan BRI Syariah sampai saat ini?” Beliau menjawab: “Dari premi kontribusi yang BRI Syariah berikan.” Penulis kembali menanggapi: “Untuk uang pertanggungan sendiri, perusahaan memakai UP versi yang seperti apa?” Beliau menjawab: “UP menurun, berapa pembiayaan yang tersisa, sebesar itu puls yang diganti oleh asuransi.” Penulis menanggapi lagi: “mengapa nasabah harus berasuransi?” Beliau menanggapi: “untuk menghindari risiko kerugian, baik dari pihak perbankan maupun nasabah bersangkutan.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Budi menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi BRI Syariah bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin ada 3 faktor: pertama, dari segi sudut pandang pihak BRI Syariah yang menilai perusahaan Al Amin dari segi aspek legalitas kepemilikan dan kesyariahan, kedua kinerja dalam segala aspek, dan ketiga terjalinnya hubungan emosional dari kerjasama rekanan tersebut.

**g. Data Kredibilitas dari BRI Syariah terhadap Pelayanan Pembiayaan Syariah Oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin**

Memasuki era globalisasi sekarang ini, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, cara proses yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

*Kualitas merupakan keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Kita sering merasa puas atau tidak puas dalam sebuah produk yang kita pakai. Sebenarnya, perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita rasakan.*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, maka hasilnya sebagai berikut:

#### **Wawancara I:**

Responden pertama yang penulis wawancarai adalah Bapak Akhyat.<sup>11</sup> Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“tingkat kredibilitas sedikit banyaknya dilihat dari kualitas dan pelayanan yang diberikan”* Penulis kembali bertanya: *“Apakah hal tersebut bisa dibilang memanjakan rekanan anda?”* Beliau menjawab: *“bukan seperti itu, lebih kepada apa yang mereka mau, sebisa*

---

<sup>11</sup> Akhyat, pimpinan cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 14 November 2014.

*mungkin kita melayaninya, contohnya saja adanya inovasi produk dari BRI Syariah untuk produk pensiunan yang Insya Allah akan kita launching-kan pada Januari 2015 ini.” Kembali penulis menanggapi: “Tingkatan kredibilitas seperti apa yang perusahaan tawarkan kepada BRI Syariah sehingga sampai saat ini kerjasama 2 perusahaan ini terkesan baik-baik saja?” Beliau kembali menanggapi: “Pertama, segi pelayanan yang selalu cepat tanggap. Kedua, AJS Al Amin selalu menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik, seperti saya yang setiap bulan berkunjung kesana untuk sekedar ngobrol ringan dengan pimpinan cabang maupun kepala ADP BRI Syariah, serta menjadi sponsor shiff apabila ada acara kegiatan yang di lakukan BRI Syariah”.*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Akhyat menjelaskan bahwa dapat diketahui tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah ada 2 faktor, yaitu: pertama, dari segi pelayanan yang selalu cepat tanggap, mungkin ini berhubungan dengan pengajuan akseptasi kepesertaan kepada bagian administrasi. Dan kedua, Bapak Akhyat selaku pimpinan cabang, selalu menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik, seperti setiap bulan berkunjung ke BRI Syariah untuk sekedar ngobrol ringan dengan pimpinan cabang maupun kepala ADP BRI Syariah, serta menjadi sponsor shiff apabila ada acara kegiatan yang di lakukan BRI Syariah”.

## **Wawancara II:**

Responden kedua yang penulis wawancarai adalah Ibu Nurlina.<sup>12</sup> Penulis bertanya: *“Selama ibu bekerja disini, sudah berapa banyak pengajuan akseptasi kepesertaan BRI Syariah yang masuk ke perusahaan?”* Beliau menjawab: *“untuk periode Januari sampai November 2014 sekitar 139 jiwa”*. Penulis kembali menanggapi: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menanggapi: *“Hubungan kerja dengan pihak karyawan BRI Syariah selama ini baik-baik saja, apalagi saya sudah mengenal mba Yunita dan Pak Ardian dekat. Yang mempengaruhi tingkat kredibilitas mungkin dari segi hubungan emosional dan cara kita sesama karyawan memahami batasan pekerjaan, itu yang memang sangat berpengaruh untuk kenyamanan sesama karyawan dalam berbagai hal untuk pekerjaan, tapi saya sedikit komplain dengan pihak ADP BRI Syariah, mereka tidak jarang mengirim pengajuan akseptasi kepesertaan di luar jam kerja.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Nurlina menjelaskan, diketahui bahwa pada periode Januari sampai November 2014 peserta asuransi dari BRI Syariah ada 139 jiwa. Dan tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah adanya hubungan emosional dan rasa saling memahami yang merupakan bagian terpenting dalam

---

<sup>12</sup> Nurlina, Administrasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 19 November 2014.

meningkatkan kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin karena alasan kenyamanan sesama karyawan dalam berbagai hal untuk pekerjaan, namun beliau menambahkan adanya suatu masukan saran kepada pihak ADP BRI Syariah yang mana sering mengirim pengajuan akseptasi kepesertaan diluar dari jam kerja perusahaan Asuransi.

### **Wawancara III:**

Responden ketiga yang penulis wawancarai adalah Ibu Deswita.<sup>13</sup> Penulis bertanya: *“Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?”* Beliau menjawab: *“Karena saya baru dan hanya bekerja dalam hitungan bulan mungkin untuk hubungan kurja individu per individu masih terkesan datar dan biasa-biasa saja, namun selama saya bekerja, diakui dari segi administrasi perusahaan kita mendapat acungan jempol dari BRI Syariah.* Penulis bertanya kembali: *“Lalu langkah apa yang akan Ibu ambil untuk membangun hubungan emosional dengan pihak BRI Syariah untuk menciptakan kredibilitas antar sesama karyawan?”* Beliau menanggapi: *“melihat sebelum dipegang saya BRI Syariah ditangani oleh*

---

<sup>13</sup> Deswita, Marketing Support PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 25 November 2014.

*Mas Budi, saya banyak belajar dari beliau, bahwa untuk menciptakan hubungan yang baik perlu adanya pendekatan lebih, seperti silaturahmi di luar pembahasan pekerjaan agar saya lebih tahu apa yang mereka mau.”*

Penulis kembali bertanya: *“Lalu sudah sejauh apa usaha ibu untuk membangun kredibilitas tersebut?”* Beliau menjawab kembali: *“Saat ini saya sudah melakukan pendekatan dengan mempermudah komunikasi, seperti halnya apabila ada pengajuan akseptasi, bisa hanya melalui pemberitahuan SMS atau BBM (Blackberry Massanger) yang sesegera mungkin saya proses dan konfirmasi penerbitan sertifikatnya, melakukan pemantauan lewat telpon kepada bagian ADP, dan sesekali ke BRI Syariah untuk keperluan mengantar berkas *underwriting medical chek-up* para nasabah yang bersangkutan.”*

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Ibu Deswita menjelaskan, diketahui bahwa tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin adalah pada pelayanan administrasi yang cepat prosesnya. Selebihnya, karena terbilang *marketing junior* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, untuk membangun hubungan kerja beliau melakukan pendekatan dengan mempermudah komunikasi, seperti halnya apabila ada pengajuan akseptasi, bisa hanya melalui pemberitahuan SMS atau BBM (*Blackberry Massanger*), melakukan pemantauan kerja lewat telepon kepada bagian ADP, dan sesekali ke BRI Syariah untuk keperluan mengantar berkas *underwriting* hasil *medical chek-up* para nasabah yang bersangkutan.

#### **Wawancara IV:**

Responden keempat yang penulis wawancarai adalah Bapak Budi Wardhana.<sup>14</sup> Penulis bertanya: *Sejauh apa hubungan kerja karyawan BRI Syariah Cabang Banjarmasin dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin, apakah hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kredibilitas kerjasama perusahaan?* Beliau menanggapi: *“Sudah masuk kepada rasa saling kekeluargaan. Tentu sangat mempengaruhi, karena dalam menjual jasa kita tidak bisa berpatok kepada hubungan kerjasama semata.”* Kembali penulis menanggapi: *“Tingkatan kredibilitas seperti apa yang perusahaan tawarkan kepada BRI Syariah ?”* Beliau kembali menanggapi: *“Dari segi pelayanan, dan hubungan emosional yang sudah lama terjalin, bahkan untuk hal-hal di luar dari kerjasama sekalipun”*.

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Bapak Budi menjelaskan bahwa dapat diketahui tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah rasa kekeluargaan yang sudah terjalin diantara kedua perusahaan tersebut, tentu ini berkaitan dengan hubungan emosional dari faktor eksternal yang sudah lama dibangun, bahkan untuk hak-hal diluar masalah pekerjaan.

---

<sup>14</sup> Budi Wardhana, Marketing Target PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin, wawancara riset, Banjarmasin, 9 Desember 2014.

### MATRIKS I

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Latar Belakang BRI Syariah Memilih PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin</b>	<b>Tingkat Kredibilitas BRI Syariah Terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Pada Pelayanan Pembiayaan Syariah</b>
01	Hasbi	Financing Support Manager BRIS KC BJM	Karena kecepatan dan kenyamanan pelayanan dari Al Amin yang diberikan selama kerjasama ini.	Tingkat kredibilitas terlihat dari adanya rasa saling kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi pelayanan yang selalu cepat tanggap, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan kepada BRI Syariah, baik dalam hal pembiayaan maupun diluar dari itu.
02	Ardian	Administrasi Pembiayaan (ADP) BRIS KC BJM	Dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya. Penilaian kerja yang bagus dari BRI Syariah untuk PT. AJS Al Amin, menambah nilai plus	Rasa kekeluargaan yang terbangun karena hubungan emosional yang baik dan komunikasi yang baik dari pihak yang Al Amin berikan menjadi alasan penilaian kredibilitas yang bagus dari BRI Syariah.



			untuk keunggulan asuransi yang satu ini.	
03	Yunita	Admin istrasi Pembiayaan (ADP) BRIS KC BJM	Dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya. Tidak pernah adanya kendala dari kepengurusan polis dan kecepatan layanan yang PT. AJS Al Amin berikan, kiranya menjadi daya tarik tersendiri.	Adanya rasa kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi komunikasi yang baik, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan dari segi komunikasi kepada BRI Syariah.
04	Putri	Custody Admin istrasi Pembiayaan (ADP) BRIS KC BJM	Dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya selama ini, dengan mengcover hampir sebagian nasabah pembiayaan melalui kecepatan dan kenyamanan komunikasi pelayanan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, menjadi dari keunggulan perusahaan asuransi lainnya.	Adanya rasa kekeluargaan, karena berpengaruh dengan begitu menjadikan kita nyaman satu sama lain dan 2 faktor pendukung, yaitu: pertama, dari segi kecepatan pelayanan, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan dalam komunikasi kepada BRI Syariah.
05	Nurul	Staff Legal BRIS KC BJM	Dilihat dari kepercayaan dan loyalitas yang Al Amin berikan kepada BRI Syariah selama kerjasamanya selama ini. Penilaian kerja yang bagus dan tidak ada kendala yang terjadi selama ini dari PT. Asuransi Al Amin, mendapat nilai lebih untuk keunggulan asuransi yang satu ini.	Adanya rasa kekeluargaan, dan terdapat 2 faktor lainnya, yaitu: pertama, dari segi kecepatan pelayanan, Dan kedua, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin selalu memberi kenyamanan pelayanan dan komunikasi kepada BRI Syariah.

## MATRIKS II

No	Nama	Jabatan	Latar Belakang BRI Syariah Memilih PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin	Tingkat Kredibilitas BRI Syariah Terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Pada Pelayanan Pembiayaan Syariah
01	Akhyat	Pimpinan Cabang PT. AJS Al Amin BJM	Sebelum kantor cabang di Banjarmasin berdiri, BRI Syariah sudah melakukan bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin di kantor pusat Jakarta dan berlanjut hingga sekarang di kantor cabang Banjarmasin.	PT. Asuransi Syariah selalu menjalin silaturahmi dan komunikasi yang baik, menjadi sponsor shiff apabila ada acara kegiatan yang di lakukan BRI Syariah, serta pelayanan administrasi yang cepat tanggap terhadap pengajuan akseptasi kepesertaan dari nasabah BRI Syariah.

02	Nurlina	Admin istrasi PT. AJS Al Amin BJM	Adanya pemberian deposito dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin. Mengingat bahwa pihak perbankan memerlukan dana untuk memberikan kredit kepada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan kepada BRI Syariah, deposito yang diberikan tersebut mencapai 1,2 M.	Adanya hubungan emosional yang terjalin dan rasa saling memahami dalam pekerjaan masing-masing. Karena hal tersebut beralasan demi kenyamanan sesama karyawan dalam berbagai hal untuk pekerjaan.
03	Deswita	Marketing Support PT. AJS Al Amin BJM	Adanya timbal balik dari kerjasama dua perusahaan rekanan ini berupa pembukaan deposito dari pihak asuransi kepada BRI Syariah yang nominalnya diatas 1 M.	Melakukan pendekatan dengan mempermudah komunikasi, seperti halnya apabila ada pengajuan akseptasi, dapat diberitahukan hanya lewat sms ataupun media sosial, melakukan pemantauan lewat telepon kepada bagian ADP, dan sesekali ke BRI Syariah untuk keperluan mengantar berkas <i>underwriting</i> hasil <i>medical chek-up</i> para nasabah yang bersangkutan.
04	Budi Wardana	Marketing Support PT. AJS Al Amin BJM	3 faktor yang melatarbelakanginya yaitu: pertama, dari segi sudut pandang pihak BRI Syariah yang menilai perusahaan Al Amin dari segi aspek legalitas kepemilikan & kesyariahan, kedua, kinerja dalam segala aspek, dan ketiga terjalinnya hubungan emosional dari kerjasama rekanan tersebut.	Dalam hal tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah adalah rasa kekeluargaan yang sudah terjalin diantara kedua perusahaan tersebut, tentu ini berkaitan dengan hubungan emosional dari faktor eksternal yang sudah lama dibangun, bahkan untuk hal-hal diluar masalah pekerjaan.

---

## **B. Analisis Data**

### **1. Latar Belakang BRI Syariah Memilih PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Sebagai Mitra Kerja**

Dari data-data pada laporan hasil penelitian tersebut baik informasi yang penulis kumpulkan dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dan BRI Syariah Cabang Banjarmasin, dapat diketahui bahwa yang melatarbelakangi BRI Syariah

bekerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin sebagai mitra kerjanya, yaitu:

**a. Telah Melaksanakan Kerjasama Terlebih dahulu dengan Kantor Pusat**

Peran pemimpin yang memberi kuasa adalah menunjukkan kepercayaan, memberikan visi, menyingkirkan penghalang kinerja, mengemukakan dorongan, memotivasi dan melatih karyawan.<sup>15</sup>

Dalam faktor ini, dikatakan bahwa BRI Syariah telah lebih dulu melakukan kerjasama dengan pihak perusahaan asuransi pusat, sehingga dengan ini memudahkan kantor cabang meneruskan kerjasama sebagai perusahaan rekanan yang juga menawarkan manfaat dan pelayanan yang sama dengan kantor pusat.

Karena prinsip utama dari asuransi syariah ini adalah tolong menolong, sehingga atas dasar rasa kerjasama, tolong menolong dan saling membantu ini maka penanganan BRI Syariah dipindahkan ke kantor cabang untuk proses pelayanan dan administrasi yang lebih mudah.

**b. Adanya Pembukaan Deposito Di BRI Syariah**

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998, yang dimaksud dengan Bank adalah *badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam*

---

<sup>15</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer, 2001) , Cet. ke-2, h. 65.

*bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*<sup>16</sup>

UU tersebut menjelaskan tentang kegiatan umum dari perbankan sebagai suatu penggerak roda perekonomian suatu negara. Dalam menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, jenis simpanan yang ditawarkan juga cukup beragam, diantaranya: simpanan tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito.

Pengertian deposito menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998, *adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.*<sup>17</sup> Hal ini jelas menunjukkan adanya tolak ukur bagi keuntungan bank, dimana dengan menghimpun dana dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin lewat deposito ini maka uang yang tersimpan relatif lebih lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan frekuensi penarikan yang juga jarang. Dengan demikian, bank dapat leluasa untuk menggunakan kembali dana tersebut untuk keperluan penyaluran pembiayaannya.

Lalu kemudian penulis mencoba menelisik kembali, pemberian deposito tersebut apakah termasuk dalam *riswah* (praktik suap-menyuap). Mengingat kedua perusahaan ini pada dasarnya berprinsip syariah, yang mana dalam menjalankan operasionalnya harus berdasarkan ajaran dan nilai-nilai Islam serta harus terhindar dari *gharar* (penipuan), *maisir* (perjudian), *riswah* (suap), dan *riba*. Dengan kembali bertanya dengan pihak lain, apakah praktik tersebut mengandung

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), cet. ke-9, h. 3.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 93.

unsur *riswah*, dan ternyata penulis ketahui, bahwa pembukaan deposito tersebut dilakukan jauh sesudah kerjasama ini berlangsung. Dan menurut penulis hal ini beralasan, karena sifat saling tolong-menolong (*ta'awun*) antar dua perusahaan rekanan, dan tetap berpegang kepada prinsip asuransi syariah dengan mengusung *utmost good faith* (prinsip i'tikad baik). Jadi tidak termasuk dalam praktik *riswah*.

Sudah menjadi rahasia umum, lembaga keuangan bank maupun non bank mempunyai sifat tidak mau rugi dalam menjalankan roda aktivitas fungsinya. Namun salah satu kendala bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatannya adalah masalah kebutuhan dana, tidak terkecuali bagi lembaga keuangan semacam perbankan. Lembaga keuangan non bank pun, seperti asuransi membutuhkan peserta asuransi untuk mengumpulkan pundi-pundi premi untuk kelancaran kegiatan usahanya.

Hal ini senada dengan adanya *Simbiosis Mutualisme* dari pihak perbankan dan perusahaan asuransi yang saling menguntungkan. Dimana perbankan mendapatkan dana dari asuransi berupa simpanan deposito senilai 1,2 M untuk kemudian disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, yang meski pada kenyataannya, hal ini bukanlah faktor utama dari bentuk kerjasama ini. Karena pembukaan deposito kepada rekanan bisnis hanya merupakan senjata pamungkas, apabila dari segi hubungan emosional diluar itu tidak mampu terbangun terlebih dulu.

Seperti kasus, pada kenyataan dilapangan, 30 lebih BPR/BPRS yang bekerjasama dengan Al Amin tidak membutuhkan deposito untuk kerjasama diawal perjanjian. Dan dipihak lain, ada salah satu bank syariah di Banjarmasin

yang melakukan kerjasama dengan Al Amin, tetapi tidak mendapat *chemistry* diawal perjanjian dari segi internalnya, baik dari marketing support yang menangani bank tersebut dan pihak ADP dari perbankan itu sendiri. Dan tiba-tiba, marketing tersebut menawarkan pembukaan deposito senilai 1,7 M kepada pihak perbankan, tentu saja mendapat dana segar pihak perbankan segera menyetujui hal itu. Namun pihak marketing salah persepsi, dia mengira dengan adanya pembukaan deposito, produksi di perbankan tersebut akan melimpah dan menjadi besar. Namun hal tersebut tidak seperti yang diharapkan.

Seperti yang penulis ketahui, bahwa kekuatan penggerak ekonomi Islam adalah kerjasama. Dan menurut penulis, sebenarnya hal yang paling utama dari sini, bentuk kerjasama yang baik itu adalah dengan membangun hubungan emosional dan perilaku yang baik sebagai timbal baliknya. Tidak harus adanya pembukaan deposito sebagai umpan untuk mendapat produksi yang lebih dari pihak rekan kerjasama. Karena sudah terbukti, dari rekan sesamanya, dapat memperoleh produksi dari 30 lebih BRR/BPRS tanpa adanya pembukaan deposito diawal kerjasama perjanjian.

### **c. Adanya Kecepatan dan Kemudahan Komunikasi Pelayanan**

Dengan teknologi modern, penulis merasa hal itu sangat mempengaruhi kerjasama antar dua perusahaan ini, untuk melakukan kemudahan dan komunikasi pelayanan yang baik. Dengan mengirim akseptasi kepesertaan melalui email maka



tinggal menunggu beberapa menit saja data tersebut dapat diproses dan dikirim kembali konfirmasinya.

Dari buku *Emotion Marketing* penulis mengutip sebuah kesimpulan bahwa dengan adanya komunikasi yang baik, maka keterkaitan emosi dalam bidang pemasaran akan berjalan dengan efektif.

## **2. Analisis Tingkat Kredibilitas BRI Syariah Terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Pada Pelayanan Pembiayaan Syariah**

Sebagaimana diketahui, dari beberapa data yang berhasil penulis kumpulkan, bahwa tingkat kerjasama yang dapat dilihat dari besarnya uang pertanggungan dan jumlah premi dari nasabah pembiayaan yang setiap bulannya mengalami peningkatan. Tentu ini merupakan keuntungan dari kedua belah pihak sebagai lembaga keuangan. Peningkatan tersebut tentu tidak terjadi begitu saja, ada hal-hal yang harus diperhatikan dan mendukung adanya kepercayaan yang logis dari BRI Syariah kepada pihak perusahaan asuransi dalam pelayanan pembiayaan tersebut.

Untuk kerjasama ditahun 2014, periode Januari sampai November 2014, terdapat 139 orang nasabah BRI Syariah yang melakukan pembiayaan yang mana pelayanannya ada ditangan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin. Dan premi bersih yang didapat oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin dari peserta BRI Syariah, mencapai Rp. 218.582.412,- Dan dari awal kerjasama hingga data ini penulis peroleh, semua peserta asuransi

dari BRI Syariah tidak ada yang melakukan klaim kepada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

Sedangkan dari data-data tertulis maupun hasil wawancara yang penulis rangkum sebelumnya, berkenaan dengan *Total Quality Management* dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menentukan tingkat kredibilitas, terdapat tiga faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk. Pengguna produk/jasa akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang digunakan berkualitas.
- b. Kualitas layanan. Pengguna produk/jasa akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.
- c. Emosional. Pengguna produk/jasa akan merasa puas bila mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Rasa kekeluargaan dan adanya tingkat kepercayaan yang didasarkan dari loyalitas yang diberikan pihak asuransi dalam melakukan kerjasamanya dengan pihak perusahaan rekanan menjadi hal yang paling mendasar dan dominan disini. Pendapat para Responden yang penulis ambil dari BRI Syariah dengan alasan terjalinnya komunikasi yang baik sehingga menyebabkan kenyamanan dalam proses pelayanan ini menjadi jembatan dalam hubungan emosional yang telah terjaga baik selama kerjasama ini dimulai.

Yang mana dapat disini senada dengan Miftah Thoha, penulis mencoba mengurainya satu persatu yang berhubungan dengan tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Banjarmasin pada pelayanan pembiayaan syariah, yaitu:

*Keterbukaan*, untuk menunjukkan kredibilitas dari keterbukaan antar personal karyawan BRI dengan PT. AJS Al Amin cabang Banjarmasin adalah aspek adanya keinginan untuk terbuka ketika berinteraksi baik secara langsung maupun tak langsung kepada lawan bicara. Dengan keinginan terbuka ini, dimaksud bahwa antar pihak BRI Syariah dengan PT. AJS Al Amin tidak tertutup dalam menerima informasi dan dapat pula menyampaikan informasi yang relevan kepada lawan bicaranya. Dengan mengajukan pengajuan akseptasi kepesertaan secara tak langsung misalnya, dengan melalui media internet atau melalui media elektronik seiring dengan perkembangan teknologi dan tidak dalam bentuk formal, kemudian apabila ada yang kurang jelas dan adanya kerancuan yang terlihat, misalnya mengharusnya peserta asuransi dari nasabah BRI Syariah untuk melakukan *medical chek-up*, dan memberitahukannya via telepon untuk sementara, maka disini penulis rasa sudah masuk dalam salah satu dari aspek keterbukaan ini.

*Empati*, mungkin kredibilitas komunikasi yang sangat sulit dicapai adalah kemampuan untuk melakukan empati ini. Empati dimaksudkan untuk merasakan perasaan apa yang orang lain rasakan. Jika dalam komunikasi, kerangka pemikirannya termasuk dalam kerangka empati ini. Maka ini berkaitan dengan dengan bagaimana pihak BRI Syariah memahami posisi nasabah yang ingin melakukan pembiayaan, pihak PT. AJS Al Amin yang juga memahami posisi

peserta asuransi tersebut, dari kalangan mana mereka berasal, di mana mereka sekarang, dan alasan mereka melakukan pembiayaan atau pengajuan asuransi tersebut. Dalam hal ini, posisi sebagai yang tergambar memang cukup sulit, dan ini memang diperlukan hubungan emosional yang cukup kuat, mengingat karena telah masuk dalam hal “saling merasakan” perasaan yang tidak bisa digambarkan.

*Dukungan*, dengan dukungan ini maka akan tercapai komunikasi yang efektif. Dukungan ada yang terucap dan ada yang tak terucap, dukungan dapat pula tergambar dari pola tingkah laku yang dapat diterjemahkan dari kerjasama antar dua perusahaan rekanan ini. Contohnya apabila ada nasabah dari BRI Syariah ada klaim asuransi, maka secepatnya pihak asuransi memproses pencairan asuransi tersebut untuk diberikan kepada pihak kedua (bank BRI Syariah). Dan secara disini penulis menyimpulkan aspek dukungan ini terkait dengan aspek dari segi empati, dimana secara tidak langsung, ketika pihak BRI Syariah menyetujui pembiayaan dari nasabah, nasabah akan merasa adanya dukungan dari segi finansial karena pembiayaan tersebut disetujui oleh pihak bank dan dengan adanya *pengcoveran* dari perusahaan asuransi atas jenis pembiayaan yang dilakukannya.

*Kepositifan*, dalam poin ini, komunikasi untuk membangun tingkat kredibilitas BRI Syariah terhadap PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan. Misal, adanya pembicaraan positif, seperti memuji dari segi kecepatan dari pelayanan Al Amin. Atau dari pihak Al Amin sendiri yang selalu mendapat peserta akseptasi dengan

perhitungan premi yang menguntungkan dari nasabah BRI Syariah. Tentu hal ini menjadi jembatan yang bagus untuk kelangsungan kerjasama dua mitra bisnis ini.

*Kesamaan*, tingkat kredibilitas dari komunikasi ini ini merupakan poin yang istimewa, karena kenyataannya manusia tidak ada yang sama, bahkan untuk yang kembar identik sekalipun. Namun menurut penulis, komunikasi akan lebih bisa efektif jika orang yang berkomunikasi baik dari pihak BRI Syariah ataupun PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin dalam suasana kesamaan. Bahwa yang penulis maksud, kedua belah pihak yang berkomunikasi dihargai dan dihormati sebagai rekanan bisnis yang mempunyai sesuatu yang penting untuk dikontribusikan kepada sesamanya. Seperti pemahaman adanya hubungan timbal balik dari dua perusahaan rekanan ini yang sudah penulis uraikan di atas berdasarkan data-data yang penulis peroleh di lapangan.