

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian islam, sistem ekonomi islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia. Banyak kalangan masyarakat yang mendesak agar pemerintah Indonesia segera mengimplementasikan sistem ekonomi islam dalam sistem perekonomian Indonesia. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dan kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syariah Islam.¹

Oleh Karena itu, pesatnya perkembangan bank syariah di Indonesia tidak terlepas dari sejarah awal kemunculan Bank Muamalat Indonesia. Dengan statusnya sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia menjadi implementasi secara besar-besaran hukum ekonomi islam di Indonesia. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia telah membuktikan kekuatan dan eksistensinya pada masyarakat luas meski dengan kondisi perusahaan maupun perekonomian secara global yang cukup menantang.

¹Dhayattoni80.blogspot.com, *perkembangan perbankan syariah di Indonesia*, diakses pada tanggal 27 Februari jam 10.30 Wib

Begitupun dengan kehidupan manusia modern sudah sedemikian sarat dengan beragam ancaman dan risiko bahaya, yang di picu sendiri oleh kelemahannya, kesalahan-kesalahannya, dan ketidaktentuannya akan masalah yang akan terjadi. Manusia tidak dapat mengetahui apa yang akan ia perbuat esok hari, dan manusia tidak dapat mengetahui di mana ia akan meninggal dunia. Manusia setiap waktu dihadapkan dengan sederet bahaya yang mengancam jiwa, harta, kehormatan, agama dan tanah airnya. Manusia juga dihadapkan dengan beragam risiko kecelakaan, mulai dari kecelakaan transportasi udara, kapal, hingga angkutan darat dengan beragam jenisnya, ditambah kecelakaan kerja, kebakaran, perampokan, pencurian, sakit, hingga kematian. Belum lagi ditambah dengan ancaman mental, seperti kegelisahan mental, perilaku buruk orang-orang yang berinteraksi dengannya, ancaman globalisasi ekonomi, ancaman berbagai perubahan mendadak pada perundang-undangan, dan lain sebagainya. Sistem asuransi pada saat ini telah berkembang pesat untuk melayani masyarakat secara luas pada kalangan pebisnis untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dari berbagai ancaman di atas.²

Permasalahan asuransi tidak berhenti hanya pada transaksi, melainkan juga pada investasinya. Sebagian besar asuransi yang dibeli oleh masyarakat justru asuransi yang mengandung investasi (asuransi dwiguna). Selama ini, asuransi konvensional menginvestasikan dana yang didapatkannya tanpa mempertimbangkan lagi faktor halal dan haram. Hal itu, menjadikan uang

²Husain Husain Syahatah, *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006, Cet. Ke-1, h.1

hasil investasi yang diterima oleh nasabah juga menjadi tidak terjaga kehalalannya. Hal ini juga yang menjadi salah satu perbedaan lagi dari asuransi syariah. Investasi pada asuransi syariah diawasi oleh dewan pengawas syariah yang memastikan bahwa semua mekanisme asuransi dan lokasi investasinya tidak bertentangan dengan hukum syariah.³ Perkembangan asuransi syariah belakangan ini diburu banyak orang. Kini, nyaris semua perusahaan asuransi membentuk unit syariah. Bahkan asuransi asing juga ikut membuka unit syariah. Pada tahun 2008 di Indonesia sudah ada 3 perusahaan yang *full* asuransi syariah, 32 cabang asuransi syariah, dan 3 cabang reasuransi syariah.

Walaupun secara kuantitas, perkembangan asuransi syariah di Indonesia relatif pesat, tetapi dalam kenyataannya asuransi syariah masih menghadapi beberapa kendala. Hal-hal ini yang menjadi kendala antara lain: *pertama*, kurang sosialisasi. Media komunikasi yang digunakan cenderung tradisional, yaitu dengan cara presentasi, seminar, ceramah. Sementara sosialisasi melalui Koran, televisi, dan radio masih sangat terbatas. Hal ini tentu saja karena faktor permodalan. *Kedua*, keterbatasan tenaga ahli asuransi Syariah yang profesional. *Ketiga*, dukungan umat Islam yang masih rendah. Mereka belum menjadikan asuransi Syariah sebagai kewajiban dalam praktik muamalat, sehingga motif finansial masih dominan menjadi pertimbangan dibandingkan dengan kebutuhan kesesuaian dengan ketentuan hukum Islam. Bahkan poin ini merupakan tantangan utama yang berasal dari internal umat

³Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Cet. 1, h. 14

Islam. *Keempat*, dukungan pemerintah belum optimal, terutama dalam hal kendala perundang-undangan yang hingga kini belum terakomodasi secara optimal.⁴

Sejak Asuransi Syariah mengalami perkembangan yang relatif pesat di Indonesia, memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan Perbankan Syariah dan Asuransi Syariah termasuk di Kota Padang. Hal ini dilihat dari banyaknya Asuransi Syariah di Kota Padang di samping Asuransi dengan Unit pelayanan Syariah merupakan bukti betapa kuatnya usaha syariah dalam perekonomian masyarakat Sumatera Barat dan Khususnya di kota Padang. Salah satu bank syariah yang berdiri di kota Padang adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), dan saat ini Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang telah membuka fasilitas asuransi Proteksi Jiwa untuk masyarakat. Produk simpanan (tabungan) asuransi pada bank Muamalat cabang Padang adalah Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera melakukan kerjasama dengan Perusahaan Asuransi Manulife Indonesia. Penggunaan logo Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah atas persetujuan Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan hanya bertujuan untuk menunjukkan kerjasama antara Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Manulife Indonesia.

Keberanian Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang padang untuk menjalin kerjasama dengan Asuransi Manulife untuk bersaing dengan membuka fasilitas asuransi jiwa dalam masa waktu kepesertaan yang panjang

⁴Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, Cet. Ke. 1, h. 285-286

mampu bersaing dengan bank-bank konvensional maupun asuransi-asuransi konvensional yang telah lama hadir di kota Padang.

Asuransi jiwa merupakan bentuk kerja sama antara orang-orang yang ingin menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian, risiko hari tua, dan risiko kecelakaan. Perasuransian syariah di Indonesia juga diatur di dalam beberapa fatwa DSN-MUI antara lain Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Fatwa DSN-MUI No. 51/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *Mudharabah Musyarakah* pada Asuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.52/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *Wakalah Bil Ujrah* Pada Asuransi dan Reasuransi syariah, Fatwa DSN-MUI No. 53/DSN-MUI/II/2006 tentang Akad *Tabarru'* pada Asuransi dan Reasuransi Syariah.⁵

Umumnya Asuransi Syariah menyambut dengan baik adanya kebijakan tersebut. Mereka berlomba-lomba menyalurkan produk asuransi syariah bahkan asuransi yang melakukan kerjasama dengan sejumlah bank-bank syariah yang ada di Indonesia khususnya di Kota Padang seperti yang dilakukan perusahaan Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dengan Bank Muamalat Indonesia. Oleh karena itu, asuransi syariah terus melonjak naik seiring dengan melakukan kerjasama dengan sejumlah perbankan di Indonesia dan di Kota Padang sendiri. Sementara pada program Asuransi Konvensional maupun Asuransi Syariah untuk kalangan masyarakat menengah ke bawah kurang diminati maka, Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dan Bank Muamalat

⁵Andri Soemitra, *Op.cit*, h. 252

melakukan kerjasama dengan meluncurkan Produk Asuransi Zafirah Proteksi Sejahtera.

Produk ini dirancang bertujuan untuk menjangkau semua masyarakat karena yang sangat mengkhawatirkan dimana banyak keluarga di Indonesia termasuk Kota Padang yang belum mendapatkan perlindungan keuangan yang memadai. Asuransi Manulife Indonesia meluncurkan Zafirah Proteksi Sejahtera bersama Bank Muamalat melalui kemitraan Bancassurance ini terus bekerjasama untuk menawarkan lebih banyak solusi asuransi perbankan berbasis syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Tabel 1.
Perkembangan Nasabah Asuransi Zafirah Proteksi Sejahtera Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	80
2	2016	96
3	2017	128
	Total	304

Sumber: Bank Muamalat Cabang Padang

Jika dicermati bahwa pada tabel tersebut terjadi peningkatan karena upaya yang dilakukan untuk menjaring nasabah dalam produk asuransi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang baik nasabah Bank Muamalat itu sendiri maupun yang akan menjadi calon nasabah. Jumlah nasabah pada tahun 2015 berjumlah 80 orang terjadi peningkatan pada tahun 2016 berjumlah 96 orang dan pada tahun 2017 meningkat mencapai 128 orang yang sudah menjadi nasabah Asuransi Manulife Proteksi Sejahtera. Tentu saja produk ini menarik bagi nasabah dan calon nasabah, karena keunggulan yang dimiliki yaitu

kontribusi bulanan yang terjangkau mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 2.000.000 (setiap kelipatan Rp.5000) dan perlindungan jiwa sebesar 500 kali dari kontribusi bulanan. Selain premi yang murah, Manulife Zafirah juga memberikan kemudahan dalam proses pengajuann yaitu tanpa pemeriksaan medis. Syarat dan ketentuan mengikuti program ini sangat mudah yaitu berusia 18-50 dengan masa kepesertaan 10 Tahun serta usia masuk ditambah masa kepesertaan tidak melebihi 60 Tahun. Untuk menjadi nasabah asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera ini calon nasabah harus membuat rekening di Bank Muamalat dan calon nasabah juga harus mengisi formulir yang sudah menjadi syarat dan ketentuan untuk menjadi nasabah asuransi tersebut. pembayaran selanjutnya bisa nasabah lakukan melalui pembayaran tunai atau melalui rekening Bank Muamalat.⁶ Usaha pemasaran dilakukan dengan cara menawarkan kepada nasabah melalui jalur *telemarketing*. *Telemarketing* merupakan penawaran/penjualan produk asuransi kepada konsumen baik secara langsung ataupun melalui kontrak nasabah kerjasama bank dengan cara dihubungi melalui telepon. Cara kerja *Telemarketing* yaitu nasabah melihat situs *web* Manulife/*Telemarketing* selanjutnya nasabah membaca/mengkaji produk *Telemarketing*, lalu meninggalkan pesan/pertanyaan melalui *email Telemarketing* dengan memberikan nama lengkap serta nomor telepon yang dapat dihubungi kemudian TSO (*Tele Sales*

⁶Adil Latief Habibi, *Wawancara Marketing Manulife*, Bank Muamalat Indonesia Cabang tanggal 23 Maret 2017

Officer) menghubungi konsumen untuk memberikan penjelasan atas produk Telemarketing.⁷

Adapun usaha lain yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Padang yaitu dengan memuat iklan berupa brosur yang disebar oleh karyawan bagian Marketing Manulife, Marketing *Funding* Bank Muamalat dan di meja-meja CS (*Customer Service*) pada kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang maupun dengan cara personal pihak bank dengan nasabah. Produk asuransi jiwa Zafirah Proteksi Sejahtera ini juga di tawarkan oleh pihak bank kepada nasabah apabila nasabah melakukan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

Usaha pemasaran yang dilakukan melalui periklanan dan penjualan pribadi. Pemasaran tidak hanya memerlukan pengembangan produk/jasa yang baik, penetapan harga atau tarik menarik serta lancarnya arus barang/jasa menuju konsumen (nasabah) sasaran tetapi perusahaan harus mengadakan komunikasi dengan nasabahnya. Komunikasi pemasaran merupakan ujung tombak penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Meskipun jasa bank telah dikemas secara menarik dan disertai layanan yang profesional namun apabila bank tidak mengkomunikasikan dengan calon nasabah maka mereka akan ragu-ragu untuk membelinya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih yang dituangkan dalam bentuk Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Usaha**

⁷Manulife Indonesia, <http://www.manulife-indonesia.com>, diakses pada tanggal 10 Juni 2017

Pemasaran Produk Simpanan Asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera Pada Bank Muamalat Cabang Padang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Usaha Pemasaran Produk Simpanan Asuransi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang”?

C. Batasan Masalah

Agar lebih terarahnya tulisan ini, penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu Usaha Pemasaran Produk Simpanan Asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui usaha pemasaran produk simpanan asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera pada Bank Muamalat Indoensia Cabang Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan baru, khususnya pada usaha pemasaran produk simpanan asuransi Manulife zafirah proteksi sejahtera yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang dan juga sebagai bekal pada masa yang akan datang untuk dapat menerapkan suatu keadaan baik secara teknis maupun praktis.

2. Bagi Akademik

Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya mengenai mahasiswa mengenai usaha pemasaran produk asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera dan sebagai hasil penerapan diharapkan mendapatkan kajian ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Institusi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya pengembangan produk yang lebih baik lagi dan memperbaiki atas kekurangan yang ada dalam penerapan sistem di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

F. Penjelasan Judul

Demi tercapainya tujuan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, ada perlunya penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Tugas Akhir ini.

Usaha : Upaya atau kegiatan dengan menggerakkan tenaga dan fikiran pada usaha tertentu.⁸

Pemasaran : Suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, pertukaran (*exchange*).⁹

Produk : adalah sesuatu yang dapatkan ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau

⁸Windi Novita, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko Publisher).

⁹Heri Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Pustaka Setia,), Cet. 1, h. 37

dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.¹⁰

Simpanan : Simpanan dalam Perbankan Syariah dan Unit Usaha Syariah adalah dana yang dipercayai oleh Nasabah kepada Bank Syariah atau (Unit Usaha Syariah) berdasarkan Akad Wadi'ah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹¹

Asuransi : adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu yang tidak pasti, atau untuk pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.¹²

¹⁰Pengertian Ahli, www.pengertianahli.com/Home/Umumdiakses tanggal 22 Juni 2017

¹¹Wibowo Pajak, www.wibowopajak.com/2015 diakses tanggal 22 Juni 2017

¹²Abdullah Amrin, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2011, h. 41

Zafirah Proteksi Sejahtera : Suatu fasilitas asuransi yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah perorangan yang akan membeli produk simpanan asuransi.

Bank Muamalat Indonesia : Salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dana dalam bentuk bidang tabungan, deposito menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Dari judul penelitian secara keseluruhan adalah upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat bekerja sama dengan Asuransi Manulife dengan jalan mempengaruhi konsumen secara langsung maupun tidak langsung untuk tujuannya menarik minat konsumen terhadap fasilitas asuransi yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau produk simpanan asuransi yang berdasarkan pada prinsip syariah.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang

- ### **2. Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan yang bersifat kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan objek secara langsung yang dilaksanakan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang. Metode analisis ini yang penulis gunakan adalah analisis deskriptif.**

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh penulis kepada Pemimpin dan karyawan. Percakapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Usaha Pemasaran Produk Simpanan Asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

b. Observasi

Metode ini dilakukan mengamati karyawan bank Muamalat Indonesia Cabang Padang dan karyawan Manulife Indonesia pada saat Usaha Pemasaran Asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

c. Studi Kepustakaan

Diperoleh dengan cara membaca, menganalisa, memahami dan menelaah yang berkaitan dengan masalah yang diangkat serta mengumpulkan data-data yang dianggap perlu.

d. Teknik Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, adapun pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif yaitu, dengan penelitian secara langsung yang dapat memperoleh data dari lapangan dengan tempat penelitian di Bank Muamalat Cabang Padang. Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisis dengan

mengkaitkan data yang didapat dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang dengan teori-teori dan konsep yang ada.

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa *deskriptif kualitatif* yaitu suatu cara pengolahan data yang dirumuskan dalam bentuk kata-kata bukan angka.

e. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui hasil wawancara langsung dengan karyawan bank dan karyawan asuransi Manulife pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan usaha pemasaran asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera pada Bank Muamalat Cabang Padang.

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan Tugas Akhir ini sistematis dan terarah, berikut ini dibuat rincian pembahasannya. Adapun sistematika penulisannya adalah:

BAB I : Bab ini merupakan pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, penjelasan judul, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Bab ini merupakan Landasan teori yang terdiri dari tinjauan tentang Usaha Pemasaran yang membahas mengenai pengertian

usaha pemasaran, konsep pemasaran, lingkungan pemasaran, bauran pemasaran (marketing mix), tujuan pemasaran, serta menguraikan tinjauan tentang Asuransi yang berisikan pengertian, akad atau perjanjian dalam asuransi, polis asuransi serta pengelolaan premi asuransi.

BAB III : Pada bab ini membahas tentang sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia, struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang, dan produk-produk pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang.

BAB IV : Bab ini merupakan Hasil Penelitian yang membahas tentang usaha pemasaran Asuransi Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padang, serta analisa data.

BAB V : Pada bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

