

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam menjalankan kehidupan selalu dihadapkan pada berbagai resiko yang tidak disenangi dan bersifat merugikan, baik itu resiko perorangan maupun resiko kelompok (perusahaan). Sejalan dengan perkembangan industri perbankan syariah, mendorong pertumbuhan industri keuangan non bank seperti salah satunya asuransi syariah. Dalam mengatasi resiko tersebut dibutuhkan asuransi demi mempersiapkan penanganan resiko selanjutnya.

Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan rumah tangga baik dalam menanggulangi resiko kebakaran atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Selain itu manfaat asuransi syariah dapat dirasakan oleh perorangan, keluarga, maupun kelompok bisnis yaitu menanggapi resiko melalui konsep asuransi syariah yang berdasarkan konsep takaful.

Asuransi menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian dikatakan bahwa “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan sebagai imbalan untuk:¹

¹ Andika Wijaya dan Wida Peace Ananta, *Hukum Bisnis Properti di Indonesia*, (Jakarta:grasindo,2017),hlm.430

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana..

Dari sudut pandang ekonomi, asuransi adalah mengurangi ketidakpastian dengan pengalihan dan penggabungan (penghimpun dana) dari pihak-pihak yang mempunyai kepentingan yang sama. Tujuan dari sudut pandang ekonomi adalah mengurangi ketidakpastian dari usaha yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan asuransi dalam rangka memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan. Dari sudut pandang hukum asuransi adalah upaya pengalihan risiko melalui pembayaran premi oleh tertanggung kepada penanggung melalui surat kontrak ganti rugi. Tujuan dari sudut pandang hukum adalah memindahkan risiko yang dihadapi oleh suatu objek atau suatu kegiatan bisnis kepada pihak lain. Dari sisi perusahaan, asuransi adalah upaya membagi risiko dengan pengalihan perorangan atau perusahaan kepada lembaga jasa keuangan yang mengkhususkan diri dalam penanganan resiko. Tujuan dari sisi perusahaan adalah membagi risiko yang dihadapi kepada semua peserta program

asuransi. dari sisi sosial, asuransi adalah upaya menanggung risiko secara bersama oleh anggota suatu kelompok anggota masyarakat melalui iuran guna membayar kerugian yang diterima oleh salah seorang anggotanya yang mengalami musibah.²

Perjanjian asuransi tertuang dalam polis asuransi, dimana disebutkan syarat-syarat, hak-hak, kewajiban masing-masing pihak, jumlah uang yang dipertanggungkan dan jangka waktu asuransi. Konsep dasar asuransi syariah menggunakan akad *tabarru ta'awun* sehingga dana disediakan untuk saling menanggung risiko antar sesama peserta asuransi syariah.

Berdirinya Zurich Takaful Malaysia Berhad jelas akan meningkatkan kesediaan masyarakat muslim di Malaysia untuk ikut dan percaya dengan asuransi yang berlandaskan pada syariat Islam. Dilihat dari perkembangannya perusahaan ini termasuk perusahaan asuransi syariah yang paling banyak diminati oleh masyarakat Malaysia.

Keberhasilan suatu perusahaan mencapai tujuan dan sasaran perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan memasarkan produknya. Tujuan perusahaan untuk dapat menjamin kelangsungan hidupnya, berkembang dan mampu bersaing. Hanya mungkin apabila perusahaan dapat menjual produknya dengan harga yang menguntungkan pada tingkat kuantitas yang diharapkan serta mampu mengatasi tantangan dari para pesaing dalam pemasaran. Oleh karena itu, dibutuhkan orang-

² Bustari Muchtar, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 300

orang yang dinamis yang mempunyai kreativitas, inisiatif, dan ulet untuk memimpin kegiatan bidang pemasaran agar perusahaan dapat berhasil.³

Dalam perusahaan asuransi yang menjual dan berinteraksi langsung kepada konsumen dilakukan oleh agen. Agen asuransi yaitu pihak yang mewakili penanggung dalam melakukan transaksi atas nama penanggung tersebut, tetapi tidak bertanggung jawab sama sekali dengan apa yang dijanjikan maupun hal-hal lain menyangkut ketetapan kontrak.⁴

Seorang agen akan lebih sering berinteraksi dengan konsumen, naik atau tidaknya pendapatan perusahaan tergantung pada peranan agen dalam menjual produk asuransi kepada konsumennya. Maka peranan agen menjadi faktor yang sangat menentukan untuk keberhasilan penjualan, agen merupakan salah satu ujung tombak keberhasilan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian *Life Insurance Marketing Research Association* (LIMRA) yang dilakukan terhadap pemilik/pemegang polis menyebutkan bahwa alasan mereka membeli polis asuransi adalah karena “kualitas penjual atau agen asuransi”. Sementara kualitas produk, prestise atau keberadaan, dan kesehatan perusahaan, serta premi asuransi menjadi faktor penentu berikutnya. Agen asuransi berkualitas menurut pemegang/pemilik polis adalah agen profesional yang dapat berperan sebagai penasihat yang baik, memiliki wawasan, pengetahuan akan produk dan perusahaannya dengan baik, memiliki akhlak dan sopan santun, peduli dan mudah bergaul. Dengan demikian, seorang agen asuransi harus

³ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm.59-60

⁴ Bustari Muchtar, dkk, *op.cit.*, hlm.302

senantiasa berusaha meningkatkan berbagai pengetahuan yang menunjang profesinya.⁵

Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis agen dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan serta kenyamanan konsumen. Karena dari sanalah muncul loyalitas dari konsumen terhadap perusahaan. Agen selaku kunci pemasaran diharapkan memahami apa sebenarnya fungsi, kedudukan, tugas serta tanggung jawabnya dalam mengembangkan nasabah asuransi.

Seorang agen juga harus mampu dan dapat menciptakan peluang dalam pengembangan bisnis asuransi syariah di perusahaannya. Tentunya bukan hal yang mudah. Oleh karena itu, agen perlu kemampuan dan mentalitas untuk memperluas jaringannya yang bertujuan untuk meningkatkan nasabah.

Pemasaran dalam suatu organisasi perusahaan merupakan salah satu fungsi utama disamping fungsi produksi dan keuangan. Produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan harus dipasarkan sampai ke tangan konsumen dengan harga yang dapat memberikan keuntungan dengan tingkat yang dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Penerimaan pemasaran oleh organisasi perusahaan tidak terlepas dengan kenyataan bahwa makin pentingnya peranan pemasaran dalam perusahaan.⁶

⁵ Abdullah amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, (jakarta:grasindo,2007),hlm.102

⁶ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm.50

Strategi Pelayanan Agen merupakan salah satu elemen nyata yang perlu dibuat untuk dapat mewujudkan keunggulan para agen dapat meningkatkan nasabah. Agen asuransi adalah pihak yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.⁷

Umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina konsumennya. Persoalan yang sering dihadapi oleh industri asuransi yaitu sumber daya manusia yang belum memadai serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai arti pentingnya asuransi bagi kehidupan.

Bila dibandingkan dengan negara Indonesia asuransi syariah memang lebih populer di Malaysia saat ini. Sebagaimana di paparkan dalam profil perusahaannya pertumbuhan industri asuransi umum (*Takaful General*) meruncing menjadi 1,1% pada tahun 2016, dengan pendapatan premi tertulis bruto mencapai RM17,67 miliar. Ini adalah setengah tingkat pertumbuhan 2,2% yang dicapai pada tahun 2015. Industri asuransi jiwa/keluarga (*Takaful Family*) mencatat pertumbuhan yang sehat pada tahun 2016 dengan cakupan asuransi sebesar RM1,30 triliun pada tahun

⁷ Bustari Muchtar, dkk, *op.cit.*, hlm. 313

2016, 5,0% lebih tinggi dari angka yang sesuai sebesar RM1,24 triliun pada tahun 2015.⁸

Berhubungan dengan penanganan kasusnya sebagaimana hasil wawancara dengan kepala agen Zurich Takaful dia menyebutkan bahwa “penanganan kasus pada tahun 2016 sebanyak 62.734 kasus dan meningkat pada tahun 2017 sebanyak 64.363 kasus.”⁹ Berdasarkan peningkatan tersebut agen merupakan faktor utama yang sangat berpengaruh dikarenakan agen lah yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat ataupun pesertanya.

Melihat berkembang pesatnya asuransi syariah di Malaysia tersebut penulis tertarik mengkaji dan mempelajari tentang bagaimana peranan agen dalam meningkatkan nasabah yang dikelola oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad. Oleh karena itu, penulis mengajukan judul “Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di Zurich Takaful Malaysia Berhad”

UIN IMAM BONJOL PADANG

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka masalah pokok yang di bahas dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana peran agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah pada Zurich Takaful Malaysia Berhad?

⁸ Profil Company Zurich Takaful Malaysia Berhad

⁹ Muhammad Hidayat, Head Marketing Zurich Takaful Malaysia Berhad, wawancara, Kamis/05 April 2018, 10.30

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis membatasi masalah pembahasan yaitu mengenai Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah pada Zurich Takaful Malaysia Berhad data tahun 2016-2017.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis serta untuk menyelesaikan yang akan diteliti oleh peneliti.

2. Bagi akademik

Penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi bagi perputakaan UIN Imam Bonjol Padang.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan serta pengevaluasian kinerja agen demi perkembangan perusahaan.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

D. Kajian Kepustakaan

Sejauh penelitian ini, peneliti belum menemukan kajian tentang peranan agen pada perusahaan asuransi syariah termasuk pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Sumber data

a. Data primer

Dalam penelitian ini, data langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yaitu melalui wawancara langsung dengan kepala agen yang ada pada Zurich Takaful Malaysia Berhad.

b. Data sekunder

Dalam data ini, peneliti langsung mengumpulkan data sebagai penunjang yang bersumber dari buku dan artikel yang di dapat dari perusahaan Zurich Takaful Malaysia Berhad serta artikel lain yang di akses dari website.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah:

- a. Metode observasi, yaitu dengan melakukan observasi langsung terhadap kinerja agen asuransi dengan melakukan magang di Zurich Takaful Malaysia Berhad pada 15 Maret 2018 sampai dengan 10 April 2018.

- b. Metode wawancara, untuk mendapat jawaban langsung dari penjelasan yang diberikan agen, nasabah serta pimpinan Zurich Takaful Malaysia Berhad.
- c. Studi perpustakaan, dengan mengumpulkan sumber dari buku dan sumber lain mengenai masalah terkait.

3. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, presepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁰ Penelitian ini dilakukan dengan serangkaian kegiatan untuk memahami usaha agen dan tingkat nasabah.

UIN IMAM BONJOL PADANG

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan tugas akhir meliputi beberapa bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini Meliputi latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

¹⁰ Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya,2005),hlm.6

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini meliputi pengertian asuransi syariah, landasan hukum asuransi syariah, prinsip-prinsip asuransi syariah. Bab ini juga merincikan pengertian agen, fungsi agen, wewenang agen dan kelebihan agen.

BAB III GAMBARAN UMUM ZURICH TAKAFUL MALAYSIA BERHAD

Bab ini meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, serta produk Zurich takaful malaysia berhad.

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN

Bab ini meliputi strategi dan usaha-usaha agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah dan pengaruh agen dalam meningkatkan penjualan asuransi syariah Zurich Takaful Malaysia Berhad serta Kiat Perusahaan dalam

Mempertahankan dan Meningkatkan Kinerja Agen

BAB V PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**