



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin maju dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang berlomba – lomba bersaing untuk memasarkan produknya. Setiap perusahaan harus bisa beradaptasi dengan kemajuan zaman saat ini agar tetap bisa bertahan.

Dalam konsep Islam bahwa bisnis termasuk kegiatan mu'amalah, kegiatan yang berhubungan dengan sesama manusia, Aktivitas hamba Allah dalam bermuamalah sangat penting untuk menghidupkan semangat Islam dalam amal dan ibadah sosial. Allah menjanjikan kepada hambanya agar melaksanakan ketiga tugas ibadah itu dengan penuh ikhlas.¹

Islam menetapkan prinsip – prinsip jaminan dalam semua gambaran dan bentuknya. Ada jaminan antara individu dengan dirinya sendiri, antara individu dengan keluarga dekatnya, antara individu dengan masyarakat, antara umat dengan umat yang lainnya, dan antara satu lapisan masyarakat dengan lapisan lainnya secara timbal balik.²

¹ Hasan Ali, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 3.

² Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam : Sejarah, Konsep, Instrumen, dan Pasar*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), Ed.Revisi – Cet.2, hlm. 106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara umum, asuransi berarti “Jaminan”. Dalam Kamus Bahasa Indonesia kata “asuransi” dipadankan dengan kata “Pertanggungsaan”. Menurut Fathulrahman Djamil, asuransi adalah Suatu persetujuan dalam mana pihak yang menanggung berjanji terhadap pihak yang ditanggung, sebagai akibat suatu peristiwa yang belum terang akan terjadi.³

Dewan Syariah Nasional MUI menetapkan pengertian asuransi syariah adalah Usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui dana investasi dalam bentuk aset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁴

Diantara ayat Al Quran yang menjelaskan nilai dalam praktek asuransi syariah adalah :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya : ..”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”(QS Al - Maidah : 2)

Dalam Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ini memiliki 2 program yaitu Asuransi Perorangan (ASPER), dan Asuransi Kumpulan (ASKUM). Pada

³ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2004), hlm.

⁴ <http://Agenprusyariah.com/pengertian-asuransi-syariah-menurut-dsn-mui/>, 19 oktober 2016, 14.37.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Asuransi Perorangan ada 3 kelompok yang dikembangkan yaitu Mitra Iqra' Plus (Asuransi Pendidikan), Mitra Mabru Plus / Tabungan Haji dan AJSB Assalam (Perlindungan Jiwa). Dan Asuransi Kumpulan dengan produk AJSB Assalam Family (Perlindungan Jiwa Keluarga).

Demi tercapainya target dalam penjualan produk atau yang lebih dikenal dengan penjualan polis, maka harus melakukan rencana dan strategi pemasaran agar produk yang dikeluarkan bisa diterima oleh masyarakat sehingga terjadi pembelian produk (*Closing*).

Strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.⁵ Kegiatan pemasaran ini juga dilakukan oleh agen asuransi syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru.

Dalam memasarkan produk perusahaan membutuhkan mitra perusahaan yaitu seorang agen. Agen asuransi merupakan orang yang diberi kuasa oleh perusahaan untuk mencari, membuat, dan memutuskan kontrak antara perusahaan dengan nasabahnya.

⁵ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : RajaGrafindo, 2007), hlm. 168-169.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agen asuransi merupakan ujung tombak pemasaran produk asuransi sekaligus sebagai logo dan citra perusahaan, sehingga tumbuh dan hancur perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh kinerja agen asuransi tersebut.

Berikut data latar belakang pendidikan agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru 2017.

Tabel 1.1
Data Latar Belakang Pendidikan Agen
2016

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	Sarjana Muda	7
2.	SMA Sederajat	44
	Total Jumlah	51

Sumber : *Dokumen KPA Syariah Pekanbaru*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas jumlah latar pendidikan terbanyak adalah tamatan SMA Sederajat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Unit Kantor mengatakan kurangnya minat sarjana muda untuk bergabung dengan perusahaan asuransi dikarenakan tidak adanya penghasilan tetap bulanan dan status jabatan hanya sebagai mitra perusahaan. Mitra perusahaan mendapatkan imbalan dari pekerjaan sesuai dengan berapa banyak polis yang terjual.⁶

Guna mengefektifkan pelaksanaan proses manajemen kinerja, perlu dilakukan pelatihan secara menyeluruh terhadap pihak-pihak (pejabat

⁶ Mira, Finansial Unit Manager, *Wawancara*, 16 Maret 2017.

pemerintah/organisasi pemerintahan atau pun pimpinan organisasi swasta) yang terkait dalam proses.⁷ Namun keterangan salah seorang staf PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Pekanbaru mengatakan bahwa para agen melakukan pelatihan pada awal masuk menjadi agen asuransi dan pelatihannya tidak berkelanjutan.⁸ Kegagalan tidak datang dari kurangnya penjualan, kegagalan datang dari kurangnya persiapan.⁹

Dari pengamatan yang dilakukan, penulis mengetahui permasalahan dikalangan agen yaitu dimana pekerjaan seorang agen hanya sebagai Mitra Perusahaan dimana tidak adanya penghasilan tetap, sehingga hilangnya semangat dalam bekerja.

Kurang optimalnya seorang agen dalam meningkatkan nasabah juga dikarenakan kurangnya pelatihan, kurangnya jaringan syariah juga seorang agen belum menonjolkan unsur syariah yang sebagaimana mestinya dilakukan seperti selalu menyebutkan dalil al-quran dalam setiap penjualan produk. Belum bagusnya pelayanan yang diterapkan agen merupakan faktor penghambat dalam mendapatkan pemegang polis.

⁷ Syamsul Ma'arif, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bogor : IPB Press, 2012), hlm. 15.

⁸ Hendri, Staf ADM, *Wawancara*, 16 Maret 2017.

⁹ Debbie Nathalia, *Dahsyatnya Penghasilan Agen Asuransi*, (Jakarta : Buana Ilmu Populer, 2012), hlm. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilatar belakangi penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **STRATEGI PEMASARAN AGEN DALAM MENINGKATKAN NASABAH ASURANSI SYARIAH PADA PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA CABANG PEKANBARU (SUATU TINJAUAN EKONOMI SYARIAH)** ”

B. Batasan Masalah

Dalam penulisan karya ilmiah ini, mengingat luasnya pembicaraan mengenai Agen, maka penulis membatasi masalah pada Strategi Pemasaran agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Pekanbaru sehingga produk yang diluncurkan bisa diminati oleh nasabah.

C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui strategi pemasaran agen dalam meningkatkan nasabah pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru, Maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Pemasaran Agen dalam meningkatkan nasabah Asuransi Syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru?

3. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Strategi Pemasaran Agen dalam meningkatkan nasabah Asuransi Syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengkaji hal – hal yang berkaitan dengan peningkatan nasabah pada Bumiputera, dengan tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan strategi pemasaran agen dalam meningkatkan nasabah asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera syariah Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk menjelaskan bagaimana pandangan ekonomi islam tentang strategi pemasaran agen dalam meningkatkan nasabah asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syari'ah Cabang Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Perusahaan Asuransi Syariah untuk kemajuan dimasa mendatang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sebagai pengembangan pengetahuan tentang peran agen asuransi syariah, khususnya dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan karya ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini yaitu metode penelitian lapangan, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Cabang Pekanbaru Jln. Jendral Sudirman No. 180 C Pekanbaru.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan memaparkannya sesuai data-datanya yang didapat.

3. Sumber Data

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara

yang dilakukan kepada Pimpinan Kepala Cabang dan Divisi yang berkaitan dengan penelitian ini.

- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data-data pendukung tambahan. Data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, berupa bukti, catatan atau laporan, historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data dan arsip-arsip yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah kantor Cabang Pekanbaru dan berbagai tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang berasal dari penelitian atau survey yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, media cetak, media elektronik, seperti internet dan berbagai literatur yang berhubungan dengan peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, untuk keperluan penelitian ini diambil populasi dengan berpedoman pada pendapat Suharsimi Arikunto: “Apabila subjek kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-55% , tergantung setidaknya tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu dan dana”¹⁰

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pimpinan cabang, karyawan serta agen yang berjumlah 54 orang. Sedangkan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah karyawan dan beberapa orang agen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini penulis anggap sesuai dengan biaya dan waktu penulis, dengan pengambilan sampel yang diperlukan.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap masalah penelitian.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui proses dialog dan Tanya jawab yang dilakukan penulis terhadap responden yang terkait.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data berupa data-data ataupun dokumen tentang PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Pekanbaru.

¹⁰ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm. 112.

d. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data mengambil data-data yang bersumber dari buku yang berhubungan dengan teori-teori tentang masalah yang akan diteliti.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

