

**STRATEGI AGEN ASURANSI SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi kasus di PT. Asuransi Takaful Indonesia Malang)**

Oleh: Muhammad Fahmul Iltiham & Dian Wahyuni
Universitas Yudharta Pasuruan

***Abstraksi:** Dalam penelitian ini, penulis mengangkat suatu permasalahan yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah dan bagaimana strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Cabang Malang.*

Hasil penelitian ini mengungkapkan strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah antara lain dengan cara seorang agen mempunyai strategi memperluas pasar terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi secara langsung, mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan layanan terbaiknya, mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi syariah, menyeleksi resiko atas diri peserta dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya resiko yang dihadapi peserta, mengevaluasi dan mengukur besarnya resiko yang mungkin terjadi dan menentukan metode yang terbaik untuk menangani resiko yang telah diidentifikasi tersebut.

***Kata Kunci:** Strategi Agen, Asuransi Syariah, Meningkatkan*

Pendahuluan

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat dan berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina para konsumennya.

Dengan keadaan ekonomi yang cenderung mengalami penurunan yang mencolok tajam akibat pengaruh krisis ekonomi memberikan dampak buruk terhadap sektor-sektor riil perekonomian Indonesia. Pertumbuhan dunia usaha khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan dimasa yang akan datang. Selama ini pun bidang jasa ini sudah cukup berkembang, seiring dengan kebutuhan masyarakat akan jaminan resiko terhadap kegiatan mereka.

Persoalan yang dihadapi oleh industri asuransi di tanah air salah satunya adalah sumber daya manusia yang belum memadai dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya arti asuransi bagi kehidupan masyarakat. Jumlah agen asuransi di Indonesia pada akhir tahun 2005 menurut data DAI (Dewan Asuransi Indonesia) baru sekitar 80.000 orang, jumlah itu begitu kecil dibandingkan dengan

potensi pasar yang tersedia. Keterbatasan sumber daya manusia yang terjadi pada gilirannya berujung pada kekecewaan konsumen.¹

Untuk menghindari kekecewaan, salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku bagian sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen.² Tanpa peran agen tersebut, prospek bisa kesulitan mendapatkan pelayanan jasa asuransi. Bagi perusahaan tertentu, apabila agen asuransi tidak berperan optimal, produktivitas penjualan menjadi rendah.³

Dalam perusahaan asuransi yang menjadi tenaga penjual untuk memberikan wawancara langsung kepada konsumen dilakukan oleh seorang agen. Menurut M. Wahyu Prihartono, agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.⁴ Dimana agen sangatlah berperan terhadap penawaran produk baru pada asuransi syariah saat ini, dimana agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok, baik kebutuhan kesehatan maupun harta benda. Seorang agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan memuaskan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang asuransi.⁵

Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis, seorang agen diuntut mampu menjaga kepercayaan.⁶ Agen lah yang berperan dalam memberikan pelayanan dengan membawa visi dan misi dalam memasarkan asuransi terhadap masyarakat. Hal itu dapat dipahami dengan membandingkan masalah yang dihadapi oleh konsumen dalam membeli polis asuransi.⁷

Konsumen dapat menerima bantuan yang sangat berharga dari agen saat terjadinya kerugian. Seorang agen akan membantu konsumen dengan memberikan data yang mengenai kerugian yang diterima dan akan menjadi pembela, apabila ternyata perusahaan tidak mau mengakui kerugian tersebut. Disamping itu, agen akan dapat membantu konsumen untuk membuat perencanaan secara menyeluruh mengenai

¹ Arba'iyah Satriani, *Peluang di Tengah Persaingan*, (Jakarta: Harian Republika, 2005), hal. 4.

² Perusahaan Jasa adalah perusahaan yang kegiatannya menjual jasa atau dapat dikatakan menjual barang yang tidak terlihat (tidak berwujud). Misalnya: penjahit, perawat, dan usaha perhotelan, dll. Bambang Widjajanta dan Aristanti Widyaningih, *Mengasah Kemampuan Ekonomi*, (Bandung: Citra Praya, 2007), Cet-1, hal. 2.

³ Sugeng Widodo, *Mindset Sukses Agen Asuransi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), hal. 54.

⁴ M. Wahyu Prihartono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hal. 6.

⁵ Surjono Soerono, *Penuntun ke Agenan Asuransi jiwa edisi IV*, (Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia, 1998), hal. 8.

⁶ Superwanto MB, *Rahasia Sukses Agen Top Bumiputera*, (Tangerang: Lembaga Studi Informasi, LSI, 2005), hal. 9.

⁷ Polis Asuransi pada ketentuan yang bermaktub dalam pasal 225 KUHD, disebut bahwa perjanjian asuransi hendaknya dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang kemudian disebut polis, yang keberadaannya memuat mengenai kesepakatan, syarat-syarat khusus, serta janji-janji khusus yang kemudian dijadikan sebagai dasar dalam pemenuhan hak sekaligus kewajiban pihak-pihak yang terkait dalamnya yaitu pihak penanggung dan tertanggung dalam rangka mencapai tujuan asuransi. Zian Farodis, *Buku Pintar Asuransi, Mengenal dan Memilih Asuransi yang Menguntungkan Nasabah*, (Yogyakarta: Laksana, 2014), hal. 15.

program asuransi yang dibutuhkan.⁸ Sesuai dengan firman Allah Swt di dalam Al-Quran untuk saling tolong menolong dan bekerjasama dalam QS. *al-Maidah* ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

*Tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. al-Maidah: 2)*⁹

Hal inilah yang melatar belakangi penulis meneliti tentang peranan agen dalam meningkatkan nasabah yang dikelola oleh PT. Asuransi Takaful Indonesia. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan, apa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah di PT. Asuransi Takaful Cabang Malang, dan bagaimana strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Cabang Malang.

Pengertian Asuransi Syariah

PT Syariah Takaful Indonesia merupakan asuransi syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia pada tanggal 24 Februari 1994. Pendirian asuransi syariah yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia ini, mendorong perkembangan asuransi syariah selanjutnya di Indonesia hingga mencapai 44 perusahaan asuransi pada tahun 2012 (dakwatuna, 2012).¹⁰

Di Indonesia sendiri, asuransi Islam sering dikenal dengan istilah takaful. Kata takaful berasal dari takafala yatakafulu yang berarti meminjam atau saling menanggung.¹¹ Muhammad Syakir Sula mengartikan takaful dalam pengertian muamalah adalah saling memikul resiko diantara sesama orang, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya.¹²

Ahli fikih kontemporer, Wahbah az-Zuhaili mendefinisikan asuransi berdasarkan pembagiannya. Ia membagi asuransi dalam dua bentuk, yaitu *at-ta'min at-ta'awuni* dan *at-ta'min bi qist sabit*. *At-ta'min at-ta'awuni* atau asuransi tolong menolong adalah "Kesepakatan sejumlah orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang diantara mereka mendapat kemudharatan." *At-ta'min bi qist sabit* atau asuransi dengan pembagian tetap adalah akad yang mewajibkan seseorang membayar sejumlah uang kepada pihak asuransi yang terdiri atas beberapa peme-

⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi (life dan general) Konsep dan Sistem Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hal. 25.

⁹ Anshori, H. Abdul Ghofur, *Asuransi Syariah di Indonesia, regulasi dan perasionalisasinya di dalam kerangka hukum Positif di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), hal. 30.

¹⁰ Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akutansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Selemba Empat, 2014), Cet-3, hal. 365.

¹¹ Muhammad Syakir Sula, *Ibid*, hal.32.

¹² Muhammad Syakir Sula, *Op.cit*, hal.33.

gang saham dengan perjanjian apabila peserta asuransi mendapat kecelakaan, ia memberi ganti rugi.¹³

Dewan Syariah Nasional pada tahun 2001 telah mengeluarkan fatwa mengenai asuransi syariah. Dalam Fatwa DSN No.21/DSN-MUI/X/2001 bagian pertama mengenai ketentuan umum angka 1 disebutkan pengertian asuransi syariah (ta'min, takaful, atau tadhamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.¹⁴

Landasan Hukum Asuransi Syariah

1. Al-Qur'an

Apabila dilihat sepintas keseluruhan ayat *Al-Qur'an*, tidak terdapat satu ayat pun yang menyebutkan istilah asuransi seperti yang kita kenal sekarang ini, baik istilah "*al-ta'min*" ataupun "*al-takaful*". Namun demikian, walaupun tidak menyebutkan secara tegas terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi. Di antaranya ayat-ayat *Al-Qur'an* tersebut antara lain:¹⁵

a. QS. Al-Hasyr ayat 18

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَّاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

b. QS. Yusuf ayat 47-49

قَالَ تَزْرَعُوْنَ سَبْعَ سِنِيْنَ دَابَّآ فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوْهُ فِيْ سُنْبُلِهٖۭ اِلَّا قَلِيْلًا مِّمَّا تَاْكُلُوْنَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يٰۤاَيُّ

مِنْۢ بَعْدِ ذٰلِكَ سَبْعُ سِنٍۭا دَابَّآ يٰۤاَكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ هُنَّ اِلَّا قَلِيْلًا مِّمَّا تَحْصِنُوْنَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يٰۤاَيُّ مِنْۢ بَعْدِ ذٰلِكَ

عَامٌۢ فِيْهِ يُّغَاثُ النَّاسُ وَفِيْهِ يَعْصِرُوْنَ ﴿٤٩﴾

Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; Maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang Amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur."

¹³ Abdul Azis Dahlan, et al, ed, *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 2000), cet-4, hal. 138

¹⁴ Wirduyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet-1, hal. 223-224.

¹⁵ Wirduyaningsih, *Ibid*, hal. 236-238.

c. QS. Al-Maidah ayat 2

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

2. As-Sunnah¹⁶

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a, dia berkata: “Berselisih dua orang wanita dari suku Huzail, kemudian salah satu wanita tersebut melempar batu ke wanita yang lain sehingga mengakibatkan kematian wanita tersebut beserta janin yang kandungannya. Maka ahli waris dari wanita yang meninggal tersebut mengadakan peristiwa tersebut kepada Rasulullah SAW, maka Rasulullah SAW memutuskan ganti rugi dari pembunuhan terhadap janin tersebut dengan pembebasan seorang budak laki-laki atau perempuan, dan memutuskan ganti rugi kematian wanita tersebut dengan uang darah (*diyat*) yang dibayarkan oleh *aqilah*-nya (*kerabat* dari orang tua laki-laki).” (HR. Bukhari)

Hadis diatas menjelaskan tentang praktik *aqilah* yang telah menjadi tradisi di masyarakat Arab. *Aqilah* dalam hadis diatas dimaknai dengan *ashabah* (*kerabat* dari orang tua laki-laki) yang mempunyai kewajiban menanggung denda (*diyat*) jika ada salah satu anggota sukunya melakukan pembunuhan terhadap anggota suku lain. Penanggungungan bersama oleh *aqilah*-nya merupakan suatu kegiatan yang mempunyai unsur seperti yang berlaku pada bisnis asuransi. Kemiripan ini didasarkan atas adanya prinsip saling menanggung (*takaful*) antar anggota suku.

3. Ijtihad¹⁷

a. Fatwa Sahabat

Praktik sahabat berkenaan dengan pembayaran hukuman (ganti rugi) pernah dilaksanakan oleh Khalifah kedua, Umar bin Khattab. Beliau berkata, “Orang-orang yang namanya tercantum dalam *diwan* tersebut berhak menerima bantuan dari satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran hukuman (ganti rugi) atas pembunuhan (tidak disengaja) yang dilakukan oleh salah seorang anggota masyarakat mereka.” Umar-lah orang yang pertama kali mengeluarkan perintah untuk menyiapkan data secara profesional perwilayah, dan orang-orang yang terdaftar diwajibkan saling menanggung beban.

b. *Ijma*

Para sahabat telah melakukan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khattab. Adanya *ijma* atau kesepakatan ini tampak dengan tidak adanya sahabat lain yang menentang pelaksanaan *aqilah* ini. *Aqilah* adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki (*ashabah*) dari si pembunuh (orang yang menyebabkan kematian orang lain secara tidak sewenang-wenang). Dalam hal ini, kelompok-lah

¹⁶ Hasan Ali, *Ibid*, hal. 113-124.

¹⁷ Widyaningsih, *Op.cit*, hal. 242-243.

yang menanggung pembayarannya, karena si pembunuh merupakan anggota dari kelompok tersebut. dengan tak adanya sahabat yang menentang Khalifah Umar, bisa disimpulkan bahwa telah terdapat *ijma* di kalangan sahabat Nabi SAW mengenai persoalan ini.

c. *Qiyas*

Yang dimaksud dengan *Qiyas* adalah metode ijtihad dengan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuan di dalam Al-Quran dan as-Sunnah atau al-Hadits dengan hal lain yang hukumnya disebut dalam Al-Quran dan as-Sunnah/al-Hadits karena persamaan *illat* (penyebab atau alasannya).¹⁸ Dalam kitab *Fathul Bari*, disebutkan bahwa dengan datangnya Islam sistem *aqilah* diterima Rasulullah SAW menjadi bagian dari hukum Islam. Ide pokok dari *aqilah* adalah suku Arab zaman dahulu harus siap untuk melakukan kontribusi finansial atas nama si pembunuh untuk membayar ahli waris korban. Kesiapan untuk membayar kontribusi keuangan ini sama dengan pembayaran premi pada praktik asuransi syariah saat ini.¹⁹ Jadi, apabila dibandingkan permasalahan asuransi syariah yang ada pada saat ini dapat di-*Qiyas*-kan dengan sistem *aqilah* yang telah diterima di masa Rasulullah.

d. *Istihsan*

Istihsan adalah cara menentukan hukum dengan jalan menyimpang dari ketentuan yang sudah ada demi keadilan dan kepentingan sosial.²⁰ Dalam pandangan ahli *Ushul Fiqh* adalah memandang suatu itu baik.²¹ Kebaikan dari kebiasaan *aqilah* dikalangan suku Arab kuno terletak pada kenyataan, bahwa sistem *aqilah* dapat menggantikan atau menghindari balas dendam berdarah yang berkelanjutan.

4. Undang-Undang Pemerintah dalam Asuransi

Sedangkan undang-undang dan peraturan pemerintah yang mengatur asuransi dan perusahaan asuransi di Indonesia merupakan produk hukum pemerintah yang harus ditaati oleh ummat islam selama tidak bertentangan dengan *Al-Qur'an* dan Hadist Nabi, diantaranya:

- a. Peraturan perasuransian telah diatur dalam pasal 1774 kitab undang-undang hukum perdata. Asuransi digambarkan secara umum dalam persetujuan untung-untungan yaitu suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya baik untuk semua pihak maupun beberapa pihak, tergantung pada suatu kejadian yang belum tentu.²²

¹⁸ Daud Ali, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 120.

¹⁹ Muhammad Syakir Sula, *Op.cit*, hal. 31.

²⁰ Daud Ali, *Op.cit*, hal. 122.

²¹ Hasan Ali, *Op.cit*.

²² R Subekti dan R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan Undang-Undang Kepailitan*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1992), Cetakan 25, hal. 380.

- b. Undang-undang No.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, dijelaskan bahwa : Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung, karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²³
- c. Peraturan Pemerintah RI No. 73 tahun 1992 tentang penyelenggaraan usaha perasuransian adalah sebagai berikut: (pasal 1 ayat 1 dan 2)
 - 1) Perusahaan asuransi adalah perusahaan asuransi kerugian dan perusahaan asuransi jiwa.
 - 2) Perusahaan penunjang asuransi adalah perusahaan Pialang asuransi, perusahaan Pialang reasuransi, perusahaan agen asuransi, perusahaan penilaian kerugian asuransi, dan perusahaan konsultan aktuarial.
- d. Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 224/KMK.017/1993. Tentang kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi yaitu pasal 3 ayat 1: kekayaan yang diperkenankan sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 11 ayat 2 PP No. 73 tahun 1992 adalah kekayaan yang memiliki dan dikuasai oleh perusahaan asuransi.²⁴
- e. Surat keputusan MUI No. Kep-754/MUI/11/99 Tanggal 10 Februari 1999 tentang pembentukan Dewan Syariah Nasional MUI.
- f. Surat depkeu RI Ditjen Lembaga Keuangan No. S.6005/LK/2000 Tanggal 1 Desember 2000 perihal laporan program asuransi jiwa baru.

Perbedaan Pendapat Ulama Tentang Asuransi Syariah²⁵

Asuransi yang dalam bahasa Arab disebut "*al-ta'min*", yaitu perjanjian antara dua pihak untuk menanggung resiko dengan memperoleh imbalan berupa premi, pada intinya merupakan pengalihan finansial untuk mengantisipasi berbagai bahaya yang mungkin terjadi. Dilihat dari sifat manfaat yang dihasilkan dari perjanjian asuransi ini, maka dapat dibagi menjadi 3 (tiga) macam.²⁶

²³ Dari rumusan diatas baik yang terdapat dalam pasal 246 KUH dagang maupun Pasal 1 ayat 1 undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 terdapat suatu perbedaan dalam pengertian asuransi, dimana Pasal 246 KUH Dagang hanya mencakup pengertian asuransi kerugian saja, sedangkan pengertian asuransi yang tercantum Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992, mencakup pengertian asuransi jiwa dan asuransi kerugian. Oleh karena itu, pengertian yang diberikan oleh Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 lebih lebih luas dapat mengikuti perkembangan. Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia,2007), Edisi II, hal. 103.

²⁴ Arif Djohan Tunggal, *Peraturan Perundang-undangan Perusahaan Asuransi di Indonesia Tahun 1992-1997*, (Jakarta: Harvarindo, 1998), Cetakan 1, hal. 3.

²⁵ Wiryaningsih, *Op.cit*, hal. 243-251

²⁶ Mustiko Djati, *Manajemen Asuransi Syariah: Keberhasilan Menjual Asuransi Syariah Dunia dan Akhirat*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, tanpa tahun), hal. 34.

1. Asuransi yang Bersifat Bisnis

Pada asuransi ini, terdapat dua pihak yang terpisah kepentingannya, yaitu antara pihak penanggung (perusahaan) dan pihak tertanggung (peserta). Pihak penanggung menghendaki uang premi yang dibayarkan, sedangkan pihak tertanggung menghendaki pembayaran ganti rugi atas resiko yang dipertanggung-jikan. Semua pembayaran premi yang telah diberikan menjadi pemilik penang-gung sebagai imbalan dari bisnis pertanggung-jangan dalam jangka waktu yang telah disepakati.

2. Asuransi yang Bersifat Kolektif

Asuransi ini disebut juga sebagai asuransi timbal balik atau kooperatif, yaitu pihak pemberi pertanggung-jangan (perusahaan) dan menerima jasa (peserta) se-luruhnya berada dalam satu pihak sebagai pengelola asuransi. Caranya adalah dengan mengadakan perjanjian bersama sejumlah orang yang biasa menghadapi hal-hal yang berbahaya dengan komitmen akan memberikan sejumlah uang se-bagai kompensasi kepada setiap anggota yang tertimpa bahaya (musibah). Ba-haya yang dimaksud sudah dimasukkan ke dalam daftar tanggungan asuransi. Jika terdapat kelebihan jumlah yang disetorkan dari yang telah dibayarkan ke pe-rserta, maka akan diberikan kepada penerima jasa asuransi lainnya. Jika kurang, maka secara kolektif mereka harus menanggung untuk menutupinya.

3. Asuransi Sosial

Jenis ini biasanya dilakukan oleh pihak pemerintah dengan tujuan mem-berikan manfaat untuk masa depan rakyatnya, yaitu dengan cara memotong se-bagian gaji para pegawai dan pekerja. Contoh dari jenis asuransi ini, misalnya asuransi dana pensiun, asuransi kesehatan dan keselamatan kerja, dan lain seba-gainya.

Dari ketiga macam asuransi diatas, apabila dilihat manfaat yang diperoleh masing-masing pihak, para ulama umumnya memberi penilaian sebagai berikut. Un-tuk asuransi yang bersifat bisnis, terdapat keberatan para ulama dikarenakan hal-hal berikut ini:

1. Asuransi bisnis tergolong perjanjian kompensasi finansial spekulatif yang men-gandung unsur “untung-untungan” (*maysir*) dan “ketidakjelasan” (*gharar*). Hal ini dikarenakan pihak yang akan menerima manfaat asuransi pada saat perjanjian ti-dak mengetahui jumlah uang yang akan ia berikan dan akan ia terima.
2. Asuransi bisnis mengandung unsur riba, yaitu riba *fadhhal* dan riba *nasi'ah*. Jika perusahaan asuransi membayar kepada pihak penerima jasa (ahli waris) lebih da-ri jumlah uang yang telah disetorkan, berarti tergolong riba *fadhhal*. Tetapi jika pe-rusahaan asuransi membayar kepada pihak nasabah sebesar yang dia setorkan sa-ja dan dibayar setelah beberapa waktu, berarti tergolong riba *nasi'ah*.
3. Termasuk mengambil harta orang tanpa imbalan dan mengandung unsur pemak-saan terhadap hal yang tidak disyaratkan. Hal ini bertentangan dengan QS. An-Nisa (4): 29.

Sedangkan untuk asuransi yang bersifat kolektif, sesuai Keputusan Majelis dengan ketetapan secara mufakat dari Ha'ah Kibrar al-Ulama di Saudi Arabia Nomor 51 tanggal 4/4/1397 Hijrah tentang diperolehkannya menyelenggarakan asuransi kooperatif berdasarkan dalil-dalil berikut:²⁷

1. Adanya perjanjian amal kebajikan berdasarkan gotong-royong dalam menghadapi bahaya, serta bekerja sama memikul tanggung jawab ketika terjadi musibah. Caranya adalah dengan memberikan andil atau saham dari beberapa orang dengan jumlah uang tertentu yang secara khusus diberikan kepada orang yang terkena musibah.
2. Tidak mengandung unsur riba, baik riba *fadhhal* ataupun riba *nasi'ah* (perjanjian orang-orang yang memberikan saham uang itu bukanlah riba).
3. Kelompok pemberi saham (orang yang mewakili mereka) berusaha melakukan pengembangan modal dari semua saham yang terkumpul untuk merealisasikan tujuan dari kerja sama tersebut.

Mengenai asuransi sosial yang dikoordinir oleh Negara, meskipun ada unsur pemaksaan dengan jalan pemotongan gaji para peserta yang biasanya sebagai pegawai pemerintah, namun mengingat manfaat dari asuransi sosial tersebut di masa mendatang maka sebagian ulama memperbolehkan. Hal ini dikarenakan pemotongan gaji di muka untuk diambil pada saat para pegawai pensiun atau meninggal dunia dapat disamakan dengan tabungan untuk hari tua.

Bila dilihat bisnis asuransi pada umumnya, mengingat praktik asuransi yang terjadi sekarang ini adalah merupakan hasil dari proses perkembangan zaman yang diawali oleh kebutuhan akan penanggulangan resiko dengan jalan kesepakatan mengalihkan resiko ke pihak lain yang menanggung untuk menanggung resiko tersebut, para ulama berbeda pendapat dalam menentukan keabsahan praktik hukum dari asuransi ini. Secara garis besar, kontroversi pendapat ulama terhadap masalah ini dapat dipilah menjadi dua kelompok besar. Yaitu ulama yang mengharamkan asuransi, dan ulama yang memperbolehkan asuransi.²⁸ Masing-masing kelompok ini mempunyai *hujjah* (dasar hukum) dan memeberikan alasan-alasan hukum sebagai penguat terhadap pendapat yang disampaikannya.

Pemilihan terhadap kedua kelompok diatas yang dilakukan Masjfuk Zuhdi dapat menggambarkan secara tegas mana ulama yang mengharamkan asuransi dan mana ulama yang memperbolehkan asuransi.²⁹ Di antara ulama yang mengharamkan asuransi adalah; Sayid Sabiq (pengarang Fiqh al-Sunnah), Abdullah al-Qalqili (Mufti Yordan), Muhammad Yusuf al-Qardhawi (pengarang al-halal wa al-Haram fi al-

²⁷ Mustiko Djati, *Ibid*, hal. 40.

²⁸ Walaupun pada kenyataannya apabila dijabarkan, maka terdapat 4 (empat) macam pendapat mengenai Hukum Asuransi Konvensional ini. Ada ulama yang mengharamkan semua macam asuransi, ada yang menghalalkan semua macam asuransi, ada yang memperbolehkan asuransi yang bersifat sosial dan mengharamkan asuransi yang semata-mata bersifat komersial. Dan ada yang menganggapnya sebagai sesuatu yang syubhat. Lihat Masjfuk Zuhdi, *Masail Fiqhiyah*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1993), hal. 128.

²⁹ Disarikan dari AM, Hasan Ali, *Asuransi dalam perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 128.

Islam), dan Muhammad Bakhit al-Muth'I, mufti Mesir. Alasan utama pengharaman asuransi, masih menurut Masjfuk, yaitu premi-premi yang telah dibayarkan oleh para pemegang polis diputar dalam praktik riba.

Dalam literatur lain, Warkum Sumitro menuliskan beberapa alasan dari kelompok yang mengharamkan asuransi dengan enam alasan, sebagai berikut:³⁰

1. Asuransi mengandung unsur perjudian yang dilarang di dalam Islam.
2. Asuransi mengandung ketidakpastian.
3. Asuransi mengandung unsur riba yang dilarang dalam Islam.
4. Asuransi termasuk jual-beli atau tukar-menukar mata uang yang secara tidak tunai.
5. Asuransi obyek bisnisnya digantungkan pada hidup matinya seseorang, yang berarti mendahului takdir Allah SWT.
6. Asuransi mengandung unsur eksploitasi yang bersifat menekan.

Sedangkan para ulama yang membolehkan praktik asuransi diwakili oleh beberapa ulama, di antaranya adalah: Ibnu Abidin, Abdul Wahab Khallaf (pengarang *Ilmu Ushul al-Fiqih*), Mustafa Ahmad Zarqa (Guru Besar Hukum Islam pada Fakultas Syariah Universitas Syiria), Muhammad Yusuf Musa (Guru Besar Hukum Islam pada Universitas Cairo Mesir), Syekh Ahmad asy-Syarbashi (Direktur Asosiasi Pemuda Muslim), Syeh Muhammad al-Madani (Dekan Universitas al-Azhar), Syeh Muhammad Abu Zahrar, dan Abdurrahman Isa (pengarang *al-Muamalat al-Haditsah wa Ahkamuha*). Argumentasi yang mereka pakai dalam membolehkan asuransi menurut Fathurrahman Djamil adalah sebagai berikut:³¹

1. Tidak terdapat *nash* al-Quran atau Hadits yang melarang asuransi.
2. Dalam asuransi terdapat kesepakatan dan kerelaan antara dua belah pihak.
3. Asuransi menguntungkan kedua belah pihak.
4. Asuransi mengandung kepentingan umum, sebab premi-premi yang terkumpul dapat diinvestasikan dalam kegiatan pembangunan.
5. Asuransi termasuk akad mudharabah antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi.
6. Asuransi termasuk syirkah *at-ta'awuniyah*, usaha bersama yang didasarkan pada prinsip tolong-menolong.

Dari kontroversi pandangan ulama antara yang mengharamkan dan yang menghalalkan, penting juga kiranya melihat ulama yang menyeleksi di antara macam-macam jenis asuransi dan yang menganggap bahwa asuransi merupakan suatu yang bersifat *syubhat*, yaitu sesuatu yang meragukan hukumnya.

Abu Zahrah (Guru Besar Hukum Islam Universitas Cairo Mesir) berpendapat bahwa, "Asuransi yang bersifat sosial diperbolehkan karena jenis asuransi sosial tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang didalam Islam. Sedangkan asuransi yang

³⁰ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hal. 166.

³¹ Hasan Ali, *Ibid*, hal. 144.

bersifat bisnis komersial (*tijary*) tidak diperbolehkan karena mengandung unsur-unsur yang dilarang Islam.³² Masjfuk Zuhdi berkomentar tentang pendapat Abu Zahrah tersebut bahwa alasan utama yang membolehkan asuransi sosial dan mengharuskan asuransi komersial adalah: "Asuransi sosial pada garis besarnya sama dengan alasan pendapat kedua, yang menghalalkan, sedangkan alasan yang mengharamkan asuransi yang bersifat komersial pada garis besarnya sama dengan pendapat pertama yang mengharamkan."³³

Sedangkan kelompok lain yang berpendapat bahwa praktik operasional asuransi adalah sesuatu yang *syubhat* (tidak jelas hukumnya) beralasan karena tidak ditemukan dalil-dalil *syar'i* yang secara jelas mengharamkan atau menghalalkan asuransi. Oleh karena itu, kita harus berhati-hati di dalam berhubungan dengan asuransi. Yang menganggap asuransi sebagai sesuatu yang *syubhat* juga menganggap bahwa ada sisi positif dan negatif dalam asuransi yang tidak pernah dipraktikkan sebelumnya di zaman Nabi Muhammad SAW tersebut.

Dengan masih adanya pandangan yang mengharamkan praktik asuransi dan ada pula yang menganggap bahwa asuransi merupakan sesuatu yang *syubhat* sehingga harus dihindarkan, maka kemudian dicarilah jalan keluarnya dengan memberikan alternatif bentuk asuransi yang sesuai dengan syariat Islam yang sekarang dikenal dengan *at-Takaful*. Di Indonesia jenis asuransi takaful ini sudah berdiri sejak tahun 1994. Kini telah banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang syariah yang mempraktikkan prinsip-prinsip Hukum Islam. Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 16 Desember tahun 2003 telah mengeluarkan fatwa haramnya bunga yang ditarik oleh perusahaan asuransi yang mengelola dana premi melalui deposito di bank konvensional. Untuk mendukung penerapan operasional syariah di Indonesia Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI telah mengeluarkan fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Allah SWT memiliki dan menguasai seluruh harta kekayaan. Allah berhak penuh untuk memberikan rezeki kepada siapa saja yang dikehendaki-Nya. Dia yang telah menetapkan seorang hamba menjadi kaya dan dia pula yang memutuskan seseorang menjadi miskin.³⁴ Oleh karena itu didalam asuransi syariah ada beberapa prinsip, diantaranya :

1. Prinsip Kepentingan yang Dapat Diasuransikan (*Insurable Interest*)

Maksudnya adalah setiap perjanjian asuransi harus mempunyai kepentingan. Jika suatu kejadian dapat menimbulkan kerugian atas seseorang, berarti ia mempunyai suatu kepentingan yang dapat diasuransikan.³⁵ Kepentingan yang

³² Hasan Ali, *Op.cit*, hal, 144.

³³ Masjfuk Zuhdi, *Op.cit*, hal. 129.

³⁴ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, *Ibid*, hal. 83.

³⁵ A. Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), Cet. Ke-2, hal. 184.

dapat diasuransikan adalah setiap pihak yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi harus mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan, artinya bahwa tertanggung harus mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan akibat dari suatu peristiwa yang belum pasti terjadi dan yang bersangkutan menderita akibat dari peristiwa itu.³⁶

Adapun mengenai wujud dari kepentingan yang dapat diasuransikan tersebut dapat berupa harta benda maupun jiwa atas seseorang. misalnya saja seseorang memiliki tempat usaha, dan suatu ketika orang tersebut mengalami kerugian karena tempat usaha yang ia miliki mengalami kebakaran, maka dalam hal ini orang tersebut memiliki kepentingan yang dapat diasuransikan.

2. Prinsip *Itikad* baik

Dalam perjanjian asuransi unsur saling percaya antara penanggung dengan tertanggung akan memberikan keterangan dengan benar. Dilain pihak tertanggung juga percaya kalau terjadi peristiwa, penanggung akan membayar ganti rugi. Saling percaya ini dasarnya adalah itikad baik.³⁷ Dalam KUHD pasal yang mengandung prinsip itikad baik dapat dilihat dalam pasal 251 KUHD yang berbunyi :

*“Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar, ataupun setiap tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh si tertanggung, betapapun itikad baik ada padanya yang demikian sifatnya, sehingga seandainya si penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya, perjanjian itu tidak akan ditutup dengan syarat yang sama, mengakibatkan batalnya pertanggungan”.*³⁸

3. Prinsip Keseimbangan

Menurut pasal 246 KUHD, asuransi merupakan perjanjian penggantian kerugian. Yang dimaksud dengan ganti rugi disini adalah bahwa penggantian kerugian yang dikeluarkan oleh penanggung haruslah seimbang dengan beban kerugian yang dialami oleh tertanggung.

Keseimbangan yang demikian itulah yang dimaksud dengan prinsip keseimbangan. Prinsip keseimbangan ini dapat dilihat dalam pasal 252 KUHD yang berbunyi :

*“Kecuali dalam hal-hal yang disebutkan dalam ketentuan undang-undang, maka tidak diadakan suatu pertanggungan kedua, untuk jangka waktu yang sudah dipertanggungkan untuk harganya penuh, dan demikian itu atas ancaman batalnya pertanggungan yang kedua tersebut”.*³⁹

Dari ketentuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa asuransi diancam batal jika diadakan asuransi yang kedua atas kepentingan yang telah diasuransikan dengan nilai penuh, pada saat perjanjian asuransi yang kedua itu diadakan.

³⁶ Elsi Kartika Sari dan Advendi Simanunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: rasindo, 2010), hal. 107.

³⁷ Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, *Hukum Perlindungan Asuransi Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, (Bandung: PT Alumni, 1997), hal. 56-57.

³⁸ R. Subekri dan R.Tjitrosudibio, *Op.cit*, hal. 74-75.

³⁹ R. Subekri dan R.Tjitrosudibio, *Ibid*, hal. 75.

4. Prinsip Suborgasi

Prinsip suborgasi ini biasanya timbul apabila suatu peristiwa yang tidak diharapkan akan menimpa tertanggung, akan tetapi peristiwa tersebut disebabkan oleh pihak ketiga. Maka penanggung dapat menggantikan kedudukan tertanggung untuk melaksanakan hak-haknya terhadap pihak ketiga tersebut. Prinsip suborgasi ini telah diatur dalam pasal 284 KUHD yang berbunyi:

*“Seorang penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang dipertanggungkan, menggantikan si tertanggung dalam segala hak yang dapat diperolehnya terhadap orang ketiga berhubung dengan penerbitan kerugian tersebut, dan si tertanggung adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan si penanggung terhadap orang ketiga tersebut”.*⁴⁰

Jadi suborgasi berdasarkan undang-undang tersebut hanya dapat diberlakukan apabila ada dua faktor, yaitu :

- a. Apabila tertanggung disamping mempunyai hak-hak terhadap penanggung juga mempunyai hak-hak terhadap pihak ketiga.
- b. Hak-hak itu adalah karena timbulnya kerugian.

5. Prinsip Kontribusi

Prinsip kontribusi ini biasanya terjadi pada asuransi berganda, yaitu apabila dalam suatu polis itu ditandatangani oleh beberapa penanggung. Prinsip kontribusi berarti bahwa apabila penanggung telah membayar penuh ganti rugi yang menjadi hak tertanggung, maka penanggung berhak menuntut perusahaan-perusahaan lain yang terlibat pertanggungan untuk membayar bagian kerugian masing-masing yang besarnya sebanding dengan jumlah pertanggungan yang ditutupinya.⁴¹

6. Prinsip Sebab Akibat

Timbulnya kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian kepada tertanggung apabila peristiwa yang menjadi sebab timbulnya kerugian itu disebutkan dalam polis.⁴² Jadi, apabila tertanggung mengalami suatu peristiwa yang tidak diinginkan, akan tetapi peristiwa tersebut tidak terdapat dalam suatu polis, maka penanggung tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian tersebut, begitu juga jika sebab terjadinya peristiwa tersebut terjadi karena tertanggung melakukan kesalahan sendiri (pasal 276 KUHD). Kecuali jika polis tersebut merupakan polis yang menanggung semua resiko. Dengan demikian berdasarkan sebab itulah penanggung berkewajiban untuk mengganti kerugian.

Akad yang sesuai dengan syariah adalah akad yang tidak mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maisyir* (judi atau untung-untungan), dan *riba* (bunga).⁴³ Dalam asuransi syariah dikenal dua jenis akad, yakni : yang pertama adalah akad *tijarah* (semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial), dan

⁴⁰ Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, *Op.cit*, hal. 58.

⁴¹ AM. Hasan Ali, *Op.cit*, hal. 82.

⁴² Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, *Op.cit*, hal. 60-61.

⁴³ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hal. 85.

yang kedua adalah akad *tabarru'* (semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong menolong, bukan semata untuk tujuan komersial).⁴⁴

Demikian pula halnya dalam asuransi, akad antara perusahaan dan peserta harus jelas. Apakah akadnya jual beli (*aqd tabaduli*) atau akad tolong menolong (*aqd takafuli*) atau akad lainnya.⁴⁵ dalam asuransi biasa (konvensional) terjadi kerancuan atau ketidakjelasan dalam masalah akad. Pada asuransi konvensional akad yang melandasinya semacam akad jual-beli (*aqd tabaduli*). Karena akadnya adalah akad jual-beli, maka syarat-syarat dalam akad tersebut harus terpenuhi dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan syariah.⁴⁶

Perbandingan Antara Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1.	Konsep	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabarru'</i>
2.	Asal-usul	Dari Masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi. Dan tahun 1668 M di Coffe House London berdirilah Lloyd of London sebagai cikal bakal asuransi konvensional	Dari Al-Aqilah, kebiasaan suku Arab jauh sebelum Islam datang. Kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum Islam, bahkan telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia (Konstitusi Madina) yang dibuat langsung Rasulullah
3.	Sumber Hukum	Bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan. Berdasarkan hukum positif, hukum alami, dan contoh sebelumnya	Bersumber dari wahyu Ilahi, Sumber hukum dalam syariah Islam adalah <i>Al-Qur'an</i> , Sunnah atau kebiasaan rasul, Ijma', Fatwa Sahabat, <i>Qiyas</i> , <i>Istihsan</i> , Urf (tradisi), dan Mashalih Mursalah
4.	"Maghrib" (<i>Maisir, Gharar, dan Riba</i>)	Tidak selaras dengan Syariah Islam karena adanya <i>Maisir, Gharar</i> , dan <i>Riba</i> . Hal yang diharamkan dalam Muamalah	Bersih dari adanya praktik <i>Gharar, Maisir</i> , dan <i>Riba</i>
5.	DPS (Dewan)	Tidak ada, sehingga dalam banyak praktiknya berten-	Ada, yang berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan

⁴⁴ Definisi *tabarru'* menurut Fatwa DSN-MUI, No.21/DSN-MUI/X/2001.

⁴⁵ Muhammad Syakir Sula, *Ibid*, hal. 40.

⁴⁶ Muhammad Syakir Sula, *Ibid*, hal. 41.

	Pengawas Syariah)	tangan dengan kaidah-kaidah syara'	operasional perusahaan agar terbebas dari praktik-praktik muamalah yang bertentangan dengan Prinsip-prinsip Syariah
6.	Akad	Akad jual-beli (akad <i>mu'awadhah</i> , akad <i>idz'aan</i> , akad <i>gharra</i> , dan akad <i>mulzim</i>)	Akad <i>tabarru'</i> dan akad <i>tijarah</i> (<i>Mudharabah</i> , <i>wakalah</i> , <i>wadiyah</i> , <i>syirkah</i> , dan sebagainya)
7.	Jaminan/Risk (Risiko)	<i>Transfer of Risk</i> , dimana terjadi transfer risiko dari bertanggung kepada penanggung	<i>Sharing of Risk</i> , dimana terjadi proses saling menanggung antara satu peserta dengan peserta lainnya (<i>ta'awun</i>)
8.	Pengelolaan Dana	Tidak ada pemisahan dana, yang berakibat pada terjadinya dana hangus (untuk produk <i>saving life</i>)	Pada produk-produk <i>saving life</i> terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru'</i> (derma) dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. sedangkan untuk <i>term insurance (life)</i> dan <i>general insurance</i> semuanya ber-siat <i>tabarru'</i>
9.	Investasi	Bebas melakukan investasi dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan, dan tidak terbatas pada halal dan haramnya objek atau sistem investasi yang digunakan	Dapat melakukan investasi sesuai ketentuan perundang-undangan, sepanjang tidak bertentangan dengan Prinsip-prinsip Syariah Islam. Bebas dari riba dan tempat-tempat investasi yang terlarang
10.	Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari premi peserta seluruhnya menjadi milik perusahaan. perusahaan bebas menggunakan dan menginvestasikan kemana saja	Dana yang terkumpul dari peserta dalam bentuk iuran atau kontribusi, merupakan milik peserta (<i>shohibul mal</i>), asuransi syariah hanya sebagai pemegang amanah (<i>mudharib</i>) dalam mengelola dana tersebut
11.	Unsur Premi	Unsur premi terdiri dari tabel mortalita (<i>mortality tables</i>), bunga (<i>interest</i>), biaya-biaya asuransi (<i>cost of insurance</i>)	Iuran atau kontribusi terdiri dari unsur <i>tabarru'</i> dan tabungan (yang tidak mengandung unsur riba). <i>Tabarru'</i> juga dihitung dari tabel mortalita, tetapi tanpa perhitungan bunga teknik

12.	<i>Loading</i>	<i>Loading</i> pada asuransi konvensional cukup besar terutama diperuntukkan untuk komisi agen, bisa menyerap premi tahun pertama dan kedua. Karena itu, nilai tunai pada tahun pertama dan kedua biasanya belum ada (masih hangus)	Pada sebagian asuransi syariah, <i>loading</i> (komisi agen) tidak dibebankan pada peserta tapi dari dana pemegang saham. Namun, sebagian yang lainnya mengambil dari sekitar 20-30 persen saja dari premi tahun pertama. Dengan demikian, nilai tunai tahun pertama sudah terbentuk
13.	Sumber Pembayaran Klaim	Sumber biaya klaim adalah dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis dan tidak ada nuansa spiritual	Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening <i>tabarru'</i> , yaitu peserta saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah, maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko
14.	Sistem Akuntansi	Menganut konsep akuntansi <i>accrual basis</i> , yaitu proses akuntansi yang mengakui terjadinya peristiwa atau keadaan nonkas. Dan mengakui pendapatan, peningkatan aset, <i>expenses</i> , <i>liabilities</i> dalam jumlah tertentu yang baru akan diterima dalam waktu yang akan datang	Menganut sistem akuntansi <i>cash basis</i> , mengakui apa yang benar-benar telah ada, sedangkan <i>accrual basis</i> dianggap bertentangan dengan syariah karena mengakui adanya pendapatan, harta, beban, atau utang yang akan terjadi di masa yang akan datang. Sementara apakah itu benar-benar dapat terjadi hanya Allah yang tahu
15.	Keuntungan (Profit)	Keuntungan yang diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, dan hasil investasi seluruhnya adalah keuntungan perusahaan	Profit yang diperoleh dari <i>surplus underwriting</i> , komisi reasuransi, dan hasil investasi, bukan seluruhnya menjadi milik perusahaan, tetapi dilakukan bagi hasil (<i>mudharabah</i>) dengan peserta
16.	Misi dan Visi	Secara garis besar misi utama dari asuransi konvensional adalah misi ekonomi dan misi sosial	Misi yang diemban dalam asuransi syariah adalah misi aqidah, misi ibadah (<i>ta'awun</i>), misi ekonomi (<i>iqti-shold</i>), dan misi pemberdayaan umat (sosial)

Faktor-Faktor Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Terjadinya peningkatan agen terhadap nasabah menimbulkan persaingan yang semakin ketat di dalam dunia asuransi syariah. Persaingan ini menyebabkan

agen harus berfikir bagaimana caranya agar asuransi tetap menjadi pilihan masyarakat dan tidak ditinggalkan nasabahnya. Diantaranya dengan berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga agen dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam dunia asuransi pelayanan merupakan hal yang penting karena produk utama dari agen adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabah atau pelanggannya. Tanpa pelayanan berkualitas tinggi maka agen akan ditinggalkan pelanggannya.

Penyusunan strategi pelayanan agen itu merupakan salah satu elemen nyata yang perlu dibuat untuk dapat mewujudkan keunggulan para agen dapat meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan persepsi konsumen terhadap nilai dan mutu suatu produk (barang atau jasa) banyak dipengaruhi oleh pelayanan nasabah sebagai suatu atribut yang melekat pada produk itu sendiri. Oleh karena itu, bagi dunia keagenan kualitas nasabah perlu mendapat perhatian khusus dan di nomor satukan agar agen terus menerus meningkatkan jumlah nasabah yang lainnya.

Berdasarkan tabel di bawah ini, dijelaskan pertumbuhan nasabah baru Periode 2012-2014. Berikut pada Periode pada Tahun 2012:

No	Bulan	2012	
		Jumlah Polis	Pendapatan Premi (rp)
1	Januari	50	39,887,500.00
2	Februari	19	6,971,588.00
3	Maret	28	19,256,650.00
4	April	8	3,093,230.00
5	Mei	-	.00
6	Juni	1	300,000.00
7	Juli	38	21,242,000.00
8	Agustus	147	116,809,018.00
9	September	4	1,349,800.00
10	Oktober	10	3,873,000.00
11	November	44	29,442,000.00
12	Desember	38	24,641,983.00
	JUMLAH	387	266,867,069.00

Pada tabel 1 tahun 2012 terungkap bahwa "jumlah pertumbuhan pemegang polis pada bulan April, Mei, Juni yang fluktuatif cenderung menurun, jadi angka pertumbuhan meningkat itu di tahun 2013 dan 2014. Meskipun jumlah pemegang polis di tahun 2012 pada bulan April, Mei, Juni cenderung paling rendah dibandingkan tahun-tahun sesudahnya. Hal ini antara lain disebabkan karena nilai premi dari pelanggan baru itu cenderung meningkat dan akhirnya nasabah kita yang baru pun juga ikut turun".⁴⁷

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Bpk. Mashudi Hari Senin, 25-05-2015 jam 10.25.

Bpk. Uut Sugianto mengatakan bahwa "nasabah kita itu selalu memberikan rekomendasi kepada keluarga, kerabat atau teman-temannya untuk menggunakan asuransi Takaful jika ingin membeli asuransi. Nasabah kita juga menjelaskan keunggulan-keunggulan menggunakan asuransi mbk, meskipun diantara mereka ada yang belum pernah melakukan klaim. Selain itu, nasabah kita juga memiliki keinginan untuk membelikan anggota keluarganya (pasangan atau anaknya) di asuransi Takaful ini mbk".⁴⁸

Hasil wawancara tersebut mengungkapkan alasan-alasan dari nasabah dalam mengambil keputusan membeli polis asuransi Takaful Indonesia, yaitu:

1. Merasa asuransi Takaful memiliki nilai tambah dibandingkan asuransi lain, banyak fitur menarik (yang utamanya menjual asuransi plus investasi), dan biaya kompetitif.
2. Kompetensi tenaga penjual, seperti kemampuan prestasinya jelas, menarik, mampu memberikan jawaban yang logis, memuaskan, dan cepat dihubungi.

Tabel Periode 2013-2014:

No	Bulan	2013		2014	
		Jumlah Polis	Pendapatan Premi (Rp)	Jumlah Polis	Pendapatan Premi (Rp)
1	Januari	38	31,915,500.00	19	18,295,000.00
2	Februari	44	22,012,743.00	47	85,505,500.00
3	Maret	42	28,096,540.00	63	90,415,000.00
4	April	31	21,443,000.00	31	17,083,200.00
5	Mei	40	34,274,601.00	47	25,000,000.00
6	Juni	44	50,195,300.00	46	24,935,000.00
7	Juli	52	41,460,000.00	50	39,891,300.00
8	Agustus	36	33,171,300.00	47	43,541,700.00
9	September	34	33,171,300.00	58	175,375,000.00
10	Oktober	33	43,665,505.00	34	31,383,150.00
11	November	39	77,725,000.00	33	34,628,000.00
12	Desember	19	9,108,467.00	40	23,538,119.00
	JUMLAH	442	431,142,956.00	515	609,590,969.00

Pada tabel 1 diatas Bpk. Zainul Hasan menjelaskan bahwa "Tahun 2013-2014 penjualan polis terus meningkat ini dikarenakan usaha dari perusahaan ini sendiri mbg untuk membenahi semua kekurangan yang dirasa pada tahun-tahun sebelumnya masih kurang baik dan kurang maksimal dalam meningkatkan jumlah polis pada setiap tahunnya".⁴⁹

Dari pembicaraan diatas dapat disimpulkan ada beberapa penghambat dan pendukung dari meningkatnya jumlah polis asuransi takaful antara lain:

1. Penghambat:
 - a. Persaingan premi antara asuransi syariah dengan konvensional.

⁴⁸ Wawancara dengan Bpk.Uut Sugianto Pada Hari Kamis, 30-04-2015 jam 10.00.

⁴⁹ Wawancara dengan Bpk. Zainul Hasan selaku Kepala Cabang Asuransi Takfaul Malang Pada Hari Kamis, 30-04-2015 jam 11.00.

- b. Pemahaman masyarakat masih rendah dalam hal asuransi, masyarakat masih menganggap asuransi bukanlah kebutuhan pokok.
 - c. Persaingan produk antara asuransi syariah dengan konvensional.
 - d. Profil asuransi syariah belum banyak dilirik masyarakat, ini mungkin kurangnya promosi media.
 - e. Menganggap kemampuan tenaga penjual biasa saja.
2. Pendukung:
- a. Promosi yang dilakukan tidak hanya *door to door* tetapi juga melalui media cetak dan ada tenaga pemasarannya.
 - b. Memiliki sejumlah prestasi yang baik.
 - c. Berpegang teguh pada etos kerja yang amanah dan profesional yang fokus terhadap nasabah dan kesempurnaan dalam menciptakan keberhasilan kinerja yang berkelanjutan.

*Bpk. Hasan mengatakan "menjadi seorang agen itu ada cara pengembangannya dan ada kebijakannya juga. Menjadi agen itu tidak gampang loh mbk, yang pertama agen harus di training dulu seperti Training BOSS, Basic Training, Intermediate Training, Advance Training. Seumpama ada agen yang baru itu juga perlu ditemani atau bisa dikatakan belajar dulu sama senior yang sudah berpengalaman, dan setiap harinya agen itu juga harus punya tempat mana yang akan dikunjungi."*⁵⁰

Kebijakan yang dilakukan agen dalam mengembangkan bisnis asuransi syariah di PT. Asuransi Takaful Indonesia yaitu dengan:

- a. Mengadakan training-training untuk agen diantaranya:
 - 1) *Training BOSS (Basic Opportunity Seminar Syariah)* yaitu yang merupakan training pemahaman dasar-dasar asuransi syariah.
 - 2) *Basic Training* yaitu mencakup pengetahuan dasar tentang produk, sejarah asuransi, perbandingan asuransi syariah dan konvensional, kode etik keagenan, dan pengetahuan dasar lainnya.
 - 3) *Intermediate Training* yaitu lebih menekankan tentang pengembangan agen mulai dari teknik penjualan sampai teknik closing hingga pengembangan jenjang karir.
 - 4) *Advance Training* yaitu tingkat lanjut bagi para agen leader dan Branch Manager untuk lebih meningkatkan selling skill dan merekrut agen dibawahnya.
- b. Agen senior lebih membina agen dibawahnya, bila perlu mendampingi agen dibawahnya ketika mengadakan prospekting ke nasabah.
- c. Menyusun jadwal prospekting ke nasabah, bila perlu dicatat dengan rapih dalam agenda kerja.

"Menjadi seorang agen itu harus bisa memutuskan dan mengambil keputusan yang cocok untuk setiap nasabah, saya yaqin dari setiap rumah yang kita datangi nanti itu ekonominya pasti berbeda-beda. Agen kan juga manusia biasa ya mbk jadi perlu diberikan penghargaan juga kalau sudah mencapai target yang perusahaan inginkan biar

⁵⁰ Wawancara dengan Bpk. Muhammad Hasan pada hari Senin, 25-05-2015 jam 12.05.

apa mereka lebih giat lagi untuk mencari calon nasabah baru. Jadi untuk mengembangkan bisnis asuransi ini mbk ada faktor dari dalam perusahaan dan ada faktor dari luar perusahaan, itu yang harus difahami juga kalau jadi agen".⁵¹

Hal-hal yang mendukung agen dalam mengambil keputusan, ada dua hal yang mendukung agen untuk melakukan keputusan pengembangan bisnis asuransi yaitu:

- a. Faktor Internal
 - 1) Kondisi ekonomi agen.
 - 2) Kondisi perusahaan dan persaingan antar agen dalam suatu perusahaan.
 - 3) Adanya sistem remunerasi yang menarik dan award yang diberikan oleh perusahaan jika agen dapat mencapai target.
 - 4) Adanya pembinaan yang baik dari agen leader.
- b. Faktor Eksternal
 - 1) Persaingan antar agen asuransi dari perusahaan yang berbeda.
 - 2) Adanya peluang untuk mengembangkan pasar asuransi di masyarakat.
 - 3) Dukungan yang dari pemerintah terhadap prospek bisnis asuransi.

Strategi Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Perusahaan Asuransi Syariah seringkali bertindak sebagai agen atau perantara dari pemilik perusahaan dari pada memiliki secara langsung saham perusahaan. Secara teoritis para agen memiliki kemampuan yang sangat besar untuk melakukan kebijakan perusahaan yang dimilikinya melalui pendekatan atau kunjungan terhadap nasabah dan memberikan servis supaya nasabah merasa puas dan merasa aman dengan pelayanan yang ramah tersebut. Menjadi kepercayaan umum bahwa peran agen harus memiliki kemampuan untuk secara aktif memantau kinerja perusahaan yang dimiliki oleh nasabahnya.

"Kesuksesan penjualan produk asuransi itu ya bergantung pada agen mbk, karena apa nasabah itu dapat mengetahui produk yang ada di asuransi itu ya lewat agen tapi bukan berarti promosi lewat media cetak itu tidak perlu lho ya, media cetak itu juga penting !! jadi banyak hal yang harus dipersiapkan kalau jadi agen itu salah satunya harus menguasai pasar dan produk yang sekiranya cocok dari setiap nasabah yang akan kita prospek. Jadi datang kerumah nasabah itu jangan cuma mau menawarkan produk saja tapi yang pertama itu ada niat silaturahmi dengan berbicara yang ramah dan menyenangkan buat nasabah".⁵²

Sebagai seorang agen juga harus menguasai pasar dan produk yang dimiliki oleh perusahaan, langkah yang harus dipersiapkan oleh agen antara lain:

1. Melakukan survey ke masyarakat kira-kira asuransi apa yang dibutuhkan saat ini dan melakukan sosialisasi pentingnya asuransi bagi masyarakat.
2. Melakukan perluasan pasar dengan melihat segmentasi pasar.
3. Agen harus mempunyai planning setiap harinya dan tempat yang akan dikunjungi.

⁵¹ Wawancara dengan Bpk. Mashudi pada Senin, 25-05-2015 jam 11.00.

⁵² Wawancara dengan Bpk. Mashudi Selasa, 12-05-2015 jam 09.50.

4. Agen harus mempunyai data lengkap dan valid tentang nasabah.
5. Mendalami produk lebih baik lagi dan menguasai cara-cara prospekting yang baik sampai terjadinya *closing*.
6. Harus mempunyai tujuan agen datang bukan hanya ingin menawarkan produk asuransi tetapi tujuan yang paling utama adalah cuma sekedar silaturahmi dengan berbicara yang baik dan ramah, tidak ada unsur memaksa dalam memasarkan produk asuransi tersebut.
7. Bagi agen leader, lebih membina agen dibawahnya dan membekali pengetahuan yang cukup dalam hal *selling skil*.

Dengan cara diatas apabila agen melakukannya dengan baik maka tidak mungkin tidak ada yang berasuransi, misalnya dari 100 rumah yang didatangi akan ada yang berasuransi meskipun cuma 20 nasabah atau lebih, Semua tergantung dari usaha agen yang menjalankannya.

*“Usaha yang harus dilakukan agen buat meningkatkan jumlah nasabah itu tidak hanya melakukan kunjungan langsung saja mbk tapi harus melakukan pendekatan juga, karena mengambil hati nasabah itu sangat sulit mbk bayangkan saja kalau ada orang yang belum kita kenal tetapi sudah menawarkan produk yang belum pasti itu sangat sulit toh iya kalau kita ndak dibohongi kalau dibohongi kan kita bisa rugi besar !! setelah kita berhasil melakukan pendekatan kita akan menyerahkan polis asuransi kepada nasabah dan itu juga membutuhkan kesabaran untuk melayaninya. Jangan sampai kita berdebat dengan nasabah, anggap saja nasabah itu sebagai saudara kita sendiri jadi lebih gampang. Lha itu semua akan mempermudah kita buat mendapatkan nasabah baru, mungkin itu mbk”.*⁵³

Usaha-usaha yang dilakukan agen dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan melakukan:

1. Kunjungan langsung

Kunjungan langsung merupakan kegiatan mengunjungi prospek tanpa membuat janji sebelumnya. Kegiatan ini adalah kegiatan yang sangat sulit dilakukan dan hanya para agen yang berpengalamanlah yang mampu melaksanakannya. Kunjungan langsung akan memberikan kemudahan apabila berdasarkan referensi. Umumnya kegiatan ini dilakukan para agen untuk mengisi waktu luang guna mengasah kemahirannya dalam melakukan teknik pendekatan.

2. Pendekatan

Kegiatan agen asuransi dalam tahap awal ini adalah dengan melakukan kegiatan dengan menghubungi prospek atau assetnya sebab tanpa prospek yang cukup, berarti tidak ada pasar yang dikelola atau dimilikinya. Konsep kerangka penjualan sangat besar perannya dalam membentuk keterampilan untuk melakukan pendekatan. Adapun metode agen untuk menghubungi prospek dalam melakukan pendekatan dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

Pendekatan langsung yaitu agen langsung mendatangi prospek tanpa membuat perjanjian lebih dahulu. Upayakan agar nasabah mendapatkan kesan

⁵³ Wawancara dengan Bpk. Ahmad Rizal pada Jum'at, 08-05-2015 jam 10.00.

yang baik dalam pertemuan tersebut, karena kesan pertama terhadap nasabah agen sangat berhasil atau tidaknya penjualan.

3. Penyerahan polis

Pelayanan secara aktual dimulai dari sejak polis diserahkan kepada nasabah. Oleh karena itu, seorang agen asuransi harus berani mengeluarkan berbagai biaya untuk membangun hubungan yang baik kepada nasabah. Berikut ini kunci keberhasilan seorang agen agar dapat menjadi pelayanan yang baik kepada nasabah, yaitu:

- a. Layani dan jawab dengan jujur semua pertanyaan serta keluhannya atas produk dan pelayanan yang diberikan.
- b. Hindari perdebatan dengan nasabah perihal konsep asuransi, sebab mereka akan selalu bertanya karena belum memahami fungsi dan manfaat asuransi.
- c. Berikan perhatian dan pemahaman akan resiko, masa depan, cita-cita dan harapan untuk nasabah.
- d. Senantiasa bersikap optimis terhadap nasabah dan lakukan pelayanan secara pribadi seperti saudara sendiri.

"Peran sebagai agen asuransi dalam menjual asuransi jiwa bukan hanya sekedar pelengkap, tapi sejumlah kegiatan yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai penjual jasa asuransi. Jadi kalau tidak ada agen tidak mungkin masyarakat akan mengetahui apa itu asuransi mbk, tanpa peran agen prospek akan mengalami kesulitan buat mendapatkan pelayanan jasa asuransi. Lha disini tak beritahu sedikit ya kalau agen Takaful itu harus menjadi inisiator buat nasabahnya, yang kedua menjadi konektor, yang ketiga menjadi komunikator, menjadi motivator itu juga sangat penting, trus menjadi edukator, trus menjadi administrator untuk nasabahnya juga. Ya wes itu mbk yang byasa saya lakukan".⁵⁴

Peran agen asuransi sesungguhnya banyak, namun setidaknya terdapat enam peran yang penting dan berpengaruh langsung terhadap produktivitas penjualan asuransi. Berikut ini adalah enam peran agen asuransi tersebut:

1. Inisiator

Inisiator adalah orang yang berinisiatif melakukan segala sesuatu tanpa diminta atau diperintah orang lain. Dalam menjalankan pekerjaannya, seorang agen asuransi dituntut untuk menjadi inisiator. Berinisiatif dalam banyak hal, seperti mencari prospek, membuat janji, melakukan kunjungan, presentasi dan menutup penjualan. Berinisiatif sangat penting untuk mendukung keberhasilan agen asuransi dalam profesinya sebagai penjual.

2. Konektor

Konektor adalah orang yang membangun hubungan jangka panjang dengan orang lain untuk menjalin kerjasama yang saling menguntungkan, khususnya dalam bentuk bisnis. Hubungan tersebut dibangun atas dasar pengenalan, pemahaman, penerimaan, rasa hormat, kepercayaan, dan ikatan.

⁵⁴ Wawancara dengan Bpk. Uut Sugianto Hari Selasa, 12-05-2015 jam 11.00.

3. Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan suatu pesan atau informasi kepada orang lain untuk suatu tujuan tertentu. Dalam hal ini, agen asuransi dituntut memiliki keterampilan mengomunikasikan produk maupun informasi lain untuk meyakinkan prospek agar membeli produk asuransi dari dirinya.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila antara agen asuransi dengan prospek terjalin hubungan yang baik dan saling percaya. Karena itu, keterampilan membangun hubungan dan kepercayaan dengan prospek sangat penting bagi seorang agen asuransi.

4. Motivator

Peran agen asuransi sebagai motivator menjadi tatkala ia meminta atau mendorong prospek untuk mengambil keputusan membeli produk yang ditawarkan. Sebagai motivator seorang agen asuransi harus mampu meyakinkan bahwa produk asuransi tersebut merupakan solusi atas masalah yang dihadapi dan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan prospek.

5. Edukator

Dalam proses penjualan, seorang agen asuransi tidak bisa memaksa prospek untuk membeli produk asuransi yang ditawarkan. Yang bisa dilakukan agen asuransi adalah menunjukkan adanya masalah menyangkut nilai ekonominya. Selain membantu prospek mengenali masalah dibidang keuangannya, sebagai edukator agen asuransi juga memberikan nasihat, saran, maupun rekomendasi untuk menggunakan produk asuransi yang ditawarkan sebagai solusinya.

6. Administrator

Agen asuransi adalah orang yang melaksanakan peraturan, prosedur maupun kebijakan dari perusahaan yang diwakili dalam penjualan asuransi. Kegiatan agen asuransi sebagai administrator misalnya membantu prospek melengkapi data isian formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa, melakukan seleksi resiko baik administratif atau finansial, penyerahan polis, dan hal-hal lain yang diperlukan untuk kelengkapan administrasi penutupan penjualan asuransi jiwa. Peran administrator agen asuransi juga dapat berarti mengelola kegiatannya dalam administrasi yang baik.

Agen asuransi syariah sangat berperan sekali dalam pengembangan bisnis asuransi syariah. Salah satunya adalah dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko pada para nasabahnya. Untuk mengatasi persaingan yang ketat antar agen asuransi syariah dengan konvensional, maka dibutuhkan kiat-kiat khusus yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dengan menawarkan jasa Takaful yang dikelola secara profesional, adil, tulus, dan amanah.

Pelayanan bagi konsumen adalah bukan sekedar kemampuan memberikan servis yang ramah. Tetapi, pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpan uang. Un-

tuk itu, agen harus lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk inovatif dan harus menguasai pasar.

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan pada loyalitas pada nasabah, diharapkan sebuah Takaful Indonesia harus benar-benar dalam mempraktekannya. Seandainya Takaful Indonesia kurang fokus terhadap salah satu saja, maka jangan berharap akan berhasil mendapatkan atau mempertahankan nasabahnya.

Untuk itu, Takaful Indonesia harus lebih jeli dalam mempelajari perilaku nasabahnya. Tiap-tiap karakter nasabah perlu disikapi secara berbeda. Artinya, jika segmen pasar yang dituju berbeda maka strategi pemasar (marketing) yang diterapkan pun berbeda. Setelah menerapkan segmentasi kepada nasabah, maka Takaful Indonesia akan lebih terarah dalam membuat peran agen yang tepat sasaran.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Faktor-faktor agen dalam meningkatkan jumlah nasabah

Faktor-faktor agen dalam meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah, antara lain:

- a. Penyusunan strategi pelayanan agen itu merupakan salah satu elemen nyata yang perlu dibuat untuk dapat mewujudkan keunggulan para agen dapat meningkatkan jumlah nasabah.
- b. Berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga agen dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c. Menjadi seorang agen harus bisa mengambil keputusan yang tepat untuk setiap nasabah dan menyesuaikan dengan segmentasi pasarnya.
- d. Menyusun jadwal prospekting ke nasabah, bila perlu dicatat dengan rapih dalam agenda kerja.

2. Strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah

Agen mempunyai strategi yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah, diantaranya yaitu:

- a. Seorang agen mempunyai strategi memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi secara langsung.
- b. Agen juga harus mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan layanan terbaiknya. Dengan demikian agen berperan dalam meningkatkan jumlah penjualan, baik melalui pasar baru, maupun dengan pasar yang sudah ada dengan menciptakan "repeat order".
- c. Selain itu agen juga melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asu-

ransi. Langkah yang dapat dilakukan agen dalam memberikan pendidikan masyarakat, diantaranya mengadakan pelatihan, ceramah dan seminar, sehingga dengan sendirinya masyarakat mempunyai kesadaran yang tinggi dan mampu menumbuhkan informasi tentang asuransi syariah.

- d. Seorang agen juga harus menyeleksi resiko atas diri peserta dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya resiko yang dihadapi peserta, mengevaluasi dan mengukur besarnya resiko yang mungkin terjadi dan menentukan metode yang terbaik untuk menangani resiko yang telah diidentifikasi tersebut. Dengan demikian, agen membantu dalam meminimalkan resiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi syariah.

Daftar Pustaka

- Abdul Anshori, Ghofur, H.. *Asuransi Syariah di Indonesia, regulasi dan operasionalisasinya di dalam kerangka hukum Positif di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2007).
- Amrin, Abdullah. *Asuransi Syariah, Keberadaan dan kelebihanannya ditengan Asuransi Konvensional*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006).
- Ali, AM, Hasan, *Asuransi dalam perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004).
- Ali, A. Hasyim, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).
- Djati, Mustiko, *Manajemen Asuransi Syariah: Keberhasilan Menjual Asuransi Syariah Dunia dan Akhirat*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, tanpa tahun).
- Farodis, Zian. *Buku Pintar Asuransi, Mengenal dan Memilih Asuransi yang Menguntungkan Nasabah*, (Yogyakarta: Laksana, 2014).
- J.Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002).
- Karyanto, Deddy, *Cara Cepat Jadi Agen Asuransi Hebat, Membongkar Rahasia Punya Income Puluhan Juta Rupiah Hingga Tak Terbatas Setiap Bulan Sejak Tahun Pertama*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2010).
- MB, Superwanto. *Rahasia Sukses Agen Top Bumiputera*, (Tangerang: Lembaga Studi Informasi, LSI, 2005).
- Nurhayati, Sri dan Wasilah, *Akutansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Selemba Empat, 2014).
- Prihartono, M. Wahyu. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001).
- Putra, Nusa dan Dwilestari, Ninin, *Penelitian Kualitatif, Pendidikan Anak Usia Dini*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012).
- R Subekti dan R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan Undang-Undang Kepailitan*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1992), Cetakan 25.
- Soerono, Surjono. *Penuntun ke Agenan Asuransi jiwa edisi IV*, (Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia, 1998).
- Syafri Harahap, Sofyan. *Akutansi Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997).

- Sigma, *Jurus Pintar Asuransi, Agar Anda Tenang, aman dan Nyaman*, (Yogyakarta: G-Media, 2011).
- Satriani, Arba'iyah. *Peluang di Tengah Persaingan*, (Jakarta: Harian Republika, 2005).
- Syakir Sula, Muhammad. *Asuransi (life dan general) Konsep dan Sistem Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004).
- Sumitro, Warkum, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997).
- Sukardja, Ahmad, *Piagam Madinah dan Undang-Undang Dasar 1945*, (Jakarta: UI-Press, 1995).
- Sari, Elsi Kartika dan Simanunsong, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: rasindo, 2010).
- Sastrawidjaja, Man Suparman dan Endang, *Hukum Perlindungan Asuransi Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, (Bandung: PT Alumni, 1997).
- Sendra, Ketut, *Panduan Sukses Menjual Asuransi*, (Jakarta: PPM, 2002).
- Susanto, Heru, *Menjadi Agen Asuransi itu Gampang*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011).
- Sumantoro, *Hukum Ekonomi*, (Jakarta: UIP, 1986).
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama, 2006).
- Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Shihab, M. Quraish, *Wawasan Al-Qur'an*, (Jakarta: Mizan Pustaka, 1996).
- Tunggal, Arif Djohan, *Peraturan Perundang-undangan Perusahaan Asuransi di Indonesia Tahun 1992-1997*, (Jakarta: Harvarindo, 1998), Cetakan 1.
- Wirnyaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005).
- Widjajanta dan Aristanti Widyaningsih, *Mengasah Kemampuan Ekonomi*, (Bandung: Citra Praya, 2007).
- Widodo, Sugeng. *Mindset Sukses Agen Asuransi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011).
- Yusof, M.Fadzli. *Takaful Sistem Insurans Islam*, (Malaysia: Publication and Distributor SDN BHD,1996).
- Zuhdi, Masjufuk, *Masail Fiqhiyah*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1993).