BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan penduduk di Indonesia sangat pesat dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan rasa aman, kesehatan, dan pendidikan, baik masa sekarang maupun masa yang akan datang terus meningkat. Rasa khawatir akan keselamatan hidup, terutama kesehatan keluarga membuat manusia membutuhkan jaminan akan hal tersebut. Termasuk dalam dunia usaha, resiko untuk mengalami ketidak beruntungan selalu ada. Maka manusia sebagai seorang konsumen membutuhkan suatu produk yang dapat menjamin keberlangsungan hidupnya dan keluarganya. Serta dalam rangka mengatasi kerugian yang timbul, manusia mengembangkan mekanisme yang pada saat ini dikenal dengan istilah asuransi.

Asuransi merupakan salah satu cara pembayaran ganti rugi kepada pihak yang mengalami musibah, yang dananya diambil dari iuran premi seluruh peserta asuransi. Asuransi merupakan premi yang mampu memberikan kontribusi ketenangan dan kenyamanan dalam menjalani hidup dan kehidupan yang penuh resiko. Asuransi pada perkembangannya terbagi menjadi dua yaitu asuransi syariah dan asuransi konvensional.[1]

Perusahaan asuransi berdiri dan melakukan usahanya dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia untuk mendapat perlindungan terhadap risiko yang mungkin terjadi. Pihak yang menanggung risiko yang mungkin terjadi, merupakan pihak yang telah mengalihkan risiko kepada pihak lain dengan kesanggupan membayar kontrak prestasi yang disebut premi. Tertanggung

[1] Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: UII Press. 2015).

dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung) sejak itu pula risiko beralih kepada penanggung terlepas apakah risiko itu terjadi atau tidak. Pihak perusahaan asuransi (penanggung) dan tertanggung, sama-sama memiliki hak dan kewajiban atas syarat-syarat yang sudah disepakati bersama dalam suatu polis. Antara penanggung dan tertanggung telah terjadi hubungan hukum yang harus dilandasi oleh suatu perjanjian yang disebut perjanjian pertanggungan atau perjanjian asuransi.[2]

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1 Pasal 1, asuransi 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 akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.[3]

Sedangkan pengertian asuransi syari'ah atau yang lebih dikenal dengan *at-ta'min, takaful,* atau *tadhamun* adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syari'ah.[4]

Seiring berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia dan mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, maka kebutuhan akan asuransi yang berdasarkan hukum syariah sangat diperlukan. Asuransi syariah merupakan bidang bisnis asuransi yang cukup memperoleh perhatian besar dikalangan

---

[2] Lihat Reni Supriyatni & Asep Ahmad Fauji, *"Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Jasa Keuangan Peransuransian di Indonesia"*, Jurisprudence, Volume 7 Nomor 1, Juni 2017, h. 30.

[3] Penti Apriliani, Skripsi: "*Perencanaan Strategi Pemasaran Produk Takaful Falah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bogor",* (Bogor: IPB, 2010), h. 1.

[4] Lihat Abdul Aziz, *Manajemen Investasi Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 190.

masyarakat Indonesia. Asuransi syari'ah memiliki dua macam akad, yaitu akad *tijarah* (bisnis) dan akad *tabarru'* sepenuhnya, yaitu rekening dana tolong menolong dari seluruh peserta, yang sejak awal sudah diakadkan dengan ikhlas oleh peserta untuk keperluan saudara-saudaranya apabila ada yang ditakdirkan Allah meninggal dunia atau mendapat musibah kerugian materi, kecelakaan, dan sebagainya. Berbeda sama sekali dengan asuransi konvensional, dana klaim diambil dari rekening perusahaan.[5]

Seperti yang telah dianjurkan Allah dalam firman-Nya dalam QS. al-Maidah/5 : 2

وتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya:

> *"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong- menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya"*[6]

Q.S al-Maidah ayat 2 memuat perintah tolong menolong antar sesama manusia. Dalam bisnis asuransi, ini terlihat dalam praktik kerelaan anggota (nasabah) perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial.

Menyadari potensi perkembangan pasar yang besar, serta mendengarkan kebutuhan konsumen untuk mendapatkan proteksi jiwa yang didasari oleh prinsip-prinsip syariah, Prudential Indonesia mengembangkan unit bisnis syariahnya sejak tahun 2007. PT Prudential *Life Insurance* Indonesia meluncurkan produk unit link

---

[5] *Ibid.*

[6] Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2006), h. 106.

berbasis syariah, yaitu *PRUlink Syariah.* Sejak itu Prudential Indonesia di kenal sebagai perusahaan asuransi jiwa pelopor untuk produk *unit link* (asuransi yang dikaitkan dengan investasi) berbasis syariah di Indonesia, dan akhirnya membuka cabang di kota Kendari pada tahun 2012.[7]

Tahun 2017 PT Prudential Life Assurance meraih penghargaan *The Winner of Indonesia Sharia Finance Award 2017 for Most Efficient Life Insurance* dan mendapat penghargaan dari majalah investor sebagai perusahaan asuransi yang memiliki agen asuransi syariah terbanyak di Indonesia. Namun banyaknya agen (tenaga pemasar) yang PT Prudential *Life Insurance* miliki tidak selalunya baik bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, bahkan dapat menjadi malahpetaka jika agen tersebut tidak memiliki kapasitas yang serta integritas yang baik dalam memasarkan produk, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik di masyarakat.[8]

Kepuasan dan pelayanan maksimal kepada nasabah tentu menjadi tujuan bagi perusahaan asuransi. Namun banyaknya kasus yang merugikan nasabah terjadi seperti klaim tidak diterima dan lain sebagainya, sehingga beberapa nasabah merasa tertipu dengan semua janji yang diberikan oleh seorang agen diawal pertemuan. Tentu ini tidak hanya berdampak pada perusahaan, tapi juga sistem syariah yang melekat pada asuransi tersebut. Seperti kasus yang menimpa Bapak Lalan Takhrudin di Bandung Jawa Barat pada tahun 2014 yang sangat kecewa dengan pelayanan asuransi PT. Prudential *Life Insurance.* Bapak Lalan merupakan nasabah asuransi syariah sejak tahun 2011 bersama anak dan istrinya.

---

[7] Lihat *http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.html* diakses pada tanggal 2 September 2018.

[8] *Ibid.*

Namun beberapa kali klaim sakit dari keluarganya selalu ditolak dengan alasan yang berbeda. Tidak hanya itu polis istrinya tiba-tiba diblokir perusahaan karena tidak membayar premi selama tiga bulan, padahal dia selalu menyetorkan uangnya kepada agen asuransinya. Akhirnya pada tahun 2014 dia memutuskan untuk berhenti menjadi nasabah, dia pun semakin kecewa ketika dia tahu nilai tunai yang bisa dikembalikan hanya berjumlah Rp. 500.000,- dari 24 juta premi yang telah dia bayarkan.[9]

Kasus lain juga terjadi di Medan Sumatera Utara pada tahun 2015 yang menimpa Bapak Rivai. Beliau mengatakan sangat kecewa dengan salah satu agen asuransi Prudential.

"Di awal pertemuan, dia menjanjikan agar premi yang saya bayar nantinya (setelah 3 tahun) bisa ditarik dengan nilai nominal. Jika saya menabung di bank dan manfaat yang ada di dalam polis saya, juga tidak sesuai kebutuhan saya dan keluarga saya. Dimana porsi investasi lebih kecil dari pada porsi proteksi. Agen tersebut juga tidak menjelaskan detail bahwasanya akan dikenakan biaya lainnya selama lima tahun sejak menjadi nasabah. Yang lebih mengherankan lagi, setelah mempelajari isi di dalam polis, ternyata di pengajuan asuransi, saya sebagai pria perokok dengan status sebagai Manager (padahal saya bukan perokok dan pekerjaan saya adalah pengawas lalu lintas barang masuk/keluar di Stasiun RAPI)[10]

Kasus di atas menandakan adanya sebagian tenaga pemasar Prudential syariah yang menggunakan wewenangnya dengan tidak bertanggungjawab dan professional. Dapat dilihat adanya nasabah yang merasa dirugikan karena apa yang dijelaskan agen diawal berbeda dengan fakta yang sebenarnya.

---

[9] Lihat *https://www.kompasiana.com/lalantakhrudin/54f99b9ea33311af798b49e6/keluhan-keluarga-nasabah-prudential-syariah* diakses pada 2 Juli 2018.

[10] *http://analisadaily.com/letter/kecewa-dengan-agen-prudential/559/2015/06/29* diakses pada 2 Juli 2018.

Di kota Kendari sendiri perkembangan asuransi Prudential syariah cukup pesat, pada tahun 2015 tercatat nasabah aktif Prudential syariah berjumlah 2.801 nasabah, kemudian ditahun 2016 naik menjadi 3.726 nasabah aktif, dan pada akhir 2017 jumlah nasabah aktif Prudential naik menjadi 4.368 nasabah. Hal ini terjadi karena banyaknya tenaga pemasar yang membantu Prudential dalam memasarkan produk, sampai dengan 2017 tercatat 462 agen aktif yang tersebar di wilayah Kendari dan Sulawesi Tenggara. Meski nasabah asuransi syariah di kota Kendari selalu meningkat tiap tahunnya tapi itu hanya menjadi data sementara. Pasalnya tiap tahunnya nasabah tutup polis (berhenti) juga marak terjadi. Beradasarkan data tahun 2017 sampai dengan akhir tahun nasabah tutup polis mencapai 2.350 nasabah. Jadi total nasabah Prudential syariah baik yang aktif ataupun tidak di kantor Prudential cabang Kendari sampai dengan tahun 2017 adalah 6.718. [11]

Melihat data di atas jika dihitung dalam persen maka sekitar 65 % nasabah aktif dan 35% nasabah tidak aktif/keluar. Tentu ini bukan jumlah yang sedikit karena jika diasumsikan seluruh 462 agen aktif mengahasilkan jumlah nasabah yang sama, maka setiap agen akan menghasilkan 13 nasabah diantaranya 9 nasabah aktif dan 5 nasabah tidak aktif. Maka dapat disimpulkan hampir 40% nasabah dari masing-masing agen dikategorikan tidak aktif/keluar.[12]

Melihat kondisi tersebut tentu kita perlu mencari letak permasalahannya. Sebagai pelopor asuransi syariah dan merupakan perusahaan asuransi terbesar di Indonesia dengan segala penghargaannya, tentu hal ini tidak boleh terjadi karena Prudential merupakan kiblat dari perusahaan asuransi lain yang akan membuat

---

[11] Hasil Wawancara dengan Bapak Tugiman Selaku Agency Director di PT Prudential Life Insurance Cabang Kendari pada tanggal 27 Agustus 2018.

[12] *Ibid.*

produk asuransi syariah dan akan menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat akan asuransi syariah, padahal asuransi sangat membantu masyarakat dalam pemindahan resiko yang selalu menjadi ancaman tiap harinya. Tidak hanya itu tingkat kepercayaan masyarakat pada asuransi Prudential syariah pun akan berkurang yang akan berdampak pada pendapatan perusahaan.

Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai ***"Pemasaran Produk Asuransi Jiwa Syariah Pada PT Prudential Cabang Kendari".***

B. Fokus Masalah

Penelitian ini berfokus untuk menggambarkan pemasaran produk asuransi syariah dengan kesesuaiannya dengan system pemasaran dalam islam. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah tenaga pemasar produk asuransi syariah PT Prudential Cabang Kendari.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pemasaran yang dilakukan oleh tenaga pemasar produk asuransi jiwa syariah PT. Prudential Cabang Kendari?
2. Apakah pemasaran yang dilakukan oleh tenaga pemasar produk asuransi jiwa syariah PT. Prudential Cabang Kendari sesuai dengan pemasaran dalam Islam?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berukut:

1. Mengetahui pemasaran yang dilakukan oleh tenaga pemasar produk asuransi syariah PT. Prudential Cabang Kendari.
2. Mengetahui pemasaran yang dilakukan oleh tenaga pemasar produk asuransi syariah PT. Prudential Cabang Kendari dan kesesuaiannya dengan pemasaran dalam Islam.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkaitan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat teoritis, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan rujukan kepada mahasiswa dan bidang akademisi terutama khususnya orang yang bergerak di bidang pemasaran mengenai pemasaran asuransi jiwa syariah .

Manfaaat praktis, dengan penelitian ini pula diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis. Manfaat-manfaat tersebut antara lain:

1. Bagi lembaga asuransi, diharapkan penelitian ini memberikan suatu masukan atau informasi untuk mengevaluasi kinerja perusahaan yang berdampak pada keputusan menjadi nasabah pada Asuransi Syariah Prudential Cabang Kendari serta sebagai bahan pertimbangan keputusan di masa mendatang.

2. Bagi peneliti lanjutan, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lanjutan sebagai acuan bagi peneliti yang akan meneliti masalah sejenis.
3. Manfaat bagi penulis, sebagai syarat dalam menyelesaikan studi, guna mendapatkan gelar sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Kendari.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukakan pengertian beberapa variable yang terdapat pada judul ini.

1. Pemasaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemasaran jasa yang bertujuan untuk menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai yang tepat dan mempertahankan pelanggan saat ini dengan memenuhi harapannya sehingga dapat menciptakan tingkat kepuasan. Adapun penelitian ini menggunakan bauran pemasaran yang berfokus pada satu dari 8 (delapan) unsur bauran pemasaran yaitu proses yang dilakukan oleh tenaga pemasar PT. Prudential *Life Insurance* cabang Kendari dalam melakukan pemasaran produk asuransi jiwa syariah kepada nasabah.[13]
2. Asuransi jiwa syariah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu produk asuransi jiwa syariah yang ditawarkan PT. Prudential *Life Insurance* cabang Kendari yang dalam operasional kegiatan usahanya didasarkan atas akad-akad dalam Islam. Dimana dia harus memiliki kegiatan usaha yang jelas, dan memiliki saving, investasi, dan juga perlindungan kesehatan didalamnya.

[13] Penti Apriliani, *op. cit.*, h. 32