

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan dan kegiatan manusia pada hakikatnya mengandung berbagai hal yang menunjukkan sifat hakiki (tidak kekal) yang selalu menyertai kehidupan dan kegiatan manusia pada umumnya. Kegiatan tidak kekal yang merupakan sifat alamiah mengakibatkan adanya suatu keadaan yang tidak dapat diramalkan lebih dahulu, sehingga dengan demikian tidak adanya suatu kepastian. Keadaan tidak pasti tersebut, dapat terwujud dalam bentuk dan peristiwa yang biasanya selalu dihindari.

Segala musibah dan bencana yang menimpa manusia merupakan qadha dan qadhar Allah. Namun, kita wajib berikhtiar memperkecil risiko keuangan yang timbul. Upaya tersebut seringkali tidak memadai, karena yang harus ditanggung lebih besar dari yang diperkirakan.¹

Apabila kita melihat Islam menentang perusahaan asuransi dalam bentuknya sekarang ini dengan segala aktivitasnya yang berlaku, maka ini bukan berarti bahwa Islam memerangi gagasan asuransi itu sendiri. Tidak demikian, Islam hanya menentang cara dan perangkat yang dipergunakan. Tetapi jika disiapkan perangkat-perangkat lain bagi asuransi yang tidak

¹ Muhammmad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 293.

bertentangan dengan bentuk muamalah Islamiyah, maka Islam menyambut dengan baik.²

Islam memandang asuransi sebagai suatu perbuatan yang mulia karena pada dasarnya Islam senantiasa mengajarkan umatnya untuk mempersiapkan segala sesuatu secara maksimal, terutama selagi manusia tersebut mampu dan memiliki sumber daya untuk melakukannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT berikut ini:

وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذَرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَتَاعًا إِلَى الْحَوْلِ ...

”Dan orang-orang yang akan meninggal dunia diantaramu dan meninggalkan istri, hendaklah berwasiat untuknya, yaitu diberi nafkah hingga setahun lamanya.” (QS. *al-Baqarah* : 240)³

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ ...

”Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap kesejahteraan mereka.”(QS. *an-Nisaa*: 9)⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ ...

“Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah tiap-tiap diri memperhatikan apa yang dipersiapkan untuk hari esok”(QS. *al-Hasyr*: 18)⁵

Allah SWT dalam al-Qur'an memerintahkan hamba–hambanya untuk senantiasa mempersiapkan diri dalam menghadapi hari esok. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk menabung ataupun berasuransi.

² Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram*, (Jakarta: Robbani Press, 2000), 318-319.

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), 39.

⁴ Ibid., 78.

⁵ Ibid., 548.

Secara umum, tujuan asuransi adalah untuk mengadakan persiapan menghadapi kemungkinan kesulitan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan, seperti dalam kegiatan perdagangan. Sebenarnya, bahaya kerugian itulah yang mendorong manusia berupaya dengan bersungguh-sungguh untuk mendapatkan cara-cara yang aman untuk melindungi diri dan kepentingan diri. Cara-cara itu berbeda-beda sesuai dengan bentuk kerugiannya. Seandainya kerugian itu disadari lebih awal, maka seseorang itu akan mengatasinya dengan langkah pencegahan, dan seandainya kerugian itu sedikit, seseorang itu akan menanggungnya sendiri, tetapi seandainya kerugian itu tidak dapat diduga dengan lebih awal serta banyak jumlahnya sampai tidak dapat dicegah atau diatasi sendiri, tentunya itu akan menimbulkan kesulitan baginya. Oleh karena itu, mencegah kerugian atau mengatasi dan menanggung kerugian sendiri tidak dapat dipraktekkan secara luas. Kerugian yang besar, kemusnahan dan kerugian yang tidak dapat diduga, tidak dapat diatasi dengan cara ini. Dalam keadaan seperti ini, seseorang itu akan rugi sama sekali seandainya tidak ada bantuan dari masyarakat atau kelompoknya. Kerugian seperti itu tidak besar artinya bagi seluruh masyarakat, tetapi bagi individual hal itu merupakan suatu kerugian besar seandainya dia menghadapi seorang diri. Inilah latar belakang teori asuransi yang dibentuk untuk tujuan menghadapi kerugian yang tidak diduga baik waktunya maupun jumlahnya.⁶

⁶ Mohammad Muslehuddin, *Asuransi dalam Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 3-4.

Asuransi merupakan suatu sarana yang mutlak diperlukan untuk menyelesaikan persoalan umum masyarakat dengan kerja timbal balik, dan disamping itu, kita tidak atau tepatnya belum memiliki alternatif lain yang praktis untuk asuransi. Singkatnya, asuransi merupakan suatu kebutuhan manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan dan konsekuensi finansialnya yang memerlukan santunan. Asuransi merupakan hal yang universal.⁷

Asuransi syariah baik yang *life insurance* (jiwa) maupun *general insurance* (kerugian) telah terbebas dari hal-hal yang diharamkan oleh para ulama yaitu bersih dari adanya *maisir*, *gharar* dan *riba*. Hal ini dapat dilihat dalam sistem operasional yang dilakukan, di mana dalam mekanisme pengelolaan dananya dapat memisahkan antara rekening dana peserta dengan rekening *tabarru'*. Tujuan dari pemisahaan ini untuk menghindarkan adanya pencampuran dana. Adapun masalah *riba* baik dalam praktik kerugian maupun jiwa dapat dieliminir dengan menggunakan instrumen syariah sebagai pengganti sistem *riba*, misalnya *mudharabah*, *wadiah*, *wakalah*, dan sebagainya.⁸

Ahmad Azhar Basyir mengatakan bahwa di dalam asuransi takaful (asuransi syariah) yang sebenarnya terjadi adalah saling bertanggung jawab, bantu-membantu, dan saling melindungi diantara peserta sendiri. Perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan (amanah) oleh peserta untuk mengelola

⁷ Muhammad Amin Suma, *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional: Teori, Sistem Aplikasi, dan Pemasaran*, (Jakarta: Kholam Publishing, 2006), 53.

⁸ Muhammad Syakir Sula, *Prinsip-prinsip dan Sistem Operasional Takaful serta Perbedaannya dengan Asuransi Konvensional*, (Jakarta: AAMAI, 2002), 21.

premi (kontribusi) peserta, Allah, dan memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai perjanjian yang telah disepakati dan sebagainya.⁹

Dari keterangan di atas, dapat dipahami bahwa pada prinsipnya sistem dan operasional asuransi syariah yang ada saat ini dapat menghindari hal-hal yang oleh para ulama diharamkan dalam asuransi konvensional.

Salah satu perbedaan dari asuransi konvensional, bahwa pada asuransi syariah terdapat yang namanya Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI).

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional sehari-hari Lembaga Keuangan Syariah, agar selalu sesuai dengan ketentuan–ketentuan syariah. Hal ini karena transaksi–transaksi yang berlaku dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sangat khusus jika dibandingkan dengan lembaga yang sama (konvensional). Karena itu, diperlukan garis panduan (*guide lines*) yang mengaturnya. Garis panduan ini disusun dan ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional.¹⁰ Fungsi pengawasan berjalan sesuai dengan regulasi. Jika di asuransi konvensional, kepatuhan umumnya semata kepada regulasi pemerintah, di asuransi syariah, kepatuhan juga diatur oleh ajaran Islam.

Industri asuransi syariah terus mengalami perkembangan yang pesat didunia. Hal itu menandakan asuransi syariah semakin dilirik masyarakat

⁹ Ahmad Azhar Basyir, *Asuransi Takaful Sebagai Suatu Alternatif*, (Jakarta: TEPATI, 1993), 17.

¹⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendikiawan*, (Jakarta: Tazkia Institut, 1999), 284.

sebagai salah satu pilihan dalam melindungi aset yang dimiliki. Hal yang sama terjadi di Indonesia, dimana mayoritas penduduk beragama Islam. Ceruk pasar yang masih belum tergarap secara optimal menjadikan banyak pelaku pasar yang berlomba-lomba memanfaatkan potensi tersebut.

Hadirnya pemain baru di industri asuransi syariah menjadi bukti keseriusan pelaku bisnis dalam menggarap pasar asuransi syariah baik asuransi jiwa maupun asuransi umum. Mereka berupaya menawarkan solusi perlindungan yang menentramkan dan sesuai dengan prinsip syariah.

Untuk meningkatkan kepuasan *customer*/peserta, Takaful Umum melengkapi diri dengan layanan peserta yang bisa dihubungi kapan saja ketika si peserta hendak mengajukan klaim. Asuransi Takaful Umum juga berupaya untuk menciptakan inovasi produk yang dapat memenuhi segala kebutuhan *customer*. Saat ini mayoritas bisnis yang dijalankan perusahaan masih banyak berasal dari bisnis ritel yang mampu menyumbang sekitar 80% dari total bisnis.

Menjelang pergantian tahun 2013, Takaful Umum telah menyiapkan sejumlah strategi, seperti pengembangan produk dan peningkatan jalur pemasaran. Pengembangan produk yang akan dilakukan lebih kepada modifikasi dan penyempurnaan produk yang telah ada. Sedangkan, dari sisi pemasaran perusahaan akan berencana meningkatkan kontribusi dari tiap

jalur distribusi, seperti keagenan, *bancaassurance*, broker dan *direct marketing*.¹¹

Kreativitas program pemasaran perusahaan asuransi dapat diimplementasikan dengan baik, ketika perusahaan mampu mengetahui karakteristik pasar, mengelola wilayah, kemampuan individu, motivasi individu, memiliki komitmen sumber daya pemasaran yang kuat dan mampu memadukan individu yang berbeda-beda menuju satu tujuan yaitu penjualan.¹²

Berbeda dengan perbankan, di mana masyarakat datang ke bank untuk bertransaksi, pelaku industri asuransi yang harus lebih banyak menjemput bola atau dengan kata lain proaktif. Masih sedikit masyarakat yang memiliki kesadaran datang ke perusahaan asuransi. Tapi suatu saat nanti setelah kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi sudah tinggi, masyarakat sendiri yang datang ke perusahaan asuransi.¹³

Perusahaan asuransi harus dapat mengelola tenaga penjualan (agen) yang dimilikinya secara lebih efektif dibanding dengan pesaingnya sebab volume penjualan perusahaan bergantung pada kemampuan tenaga penjualan (agen) dalam memasarkan dan menarik calon konsumen. Oleh karena itu dibutuhkan adanya sistem perekrutan, pendidikan dan pelatihan, serta

¹¹ Bayu Widdhisiadji, "Komitmen PT. Asuransi Takaful Umum Pada Peningkatan Pelayanan Tanpa Henti," dalam <http://www.takafulumum.co.id>, diakses pada 23 Oktober 2013.

¹² Djauhari *et al.*, *Strategi Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa (Studi Di AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Semarang)*, Vol. 6 No. 1, (Semarang: Jurnal Pada STIE BPD Jateng, 2010), 146.

¹³ Eko Yuniarsah, "Membangun Kesadaran Masyarakat untuk Berasuransi dalam Upaya Menciptakan Masyarakat Mandiri dan Sejahtera", dalam <http://ekonomi.kompasiana.com>, diakses pada 26 Oktober 2013.

kepiawaian menyampaikan informasi asuransi, dan menjelaskan produk-produknya kepada masyarakat secara jelas, jujur, dan transparan, yang diharapkan akan meningkatkan kinerja tenaga penjualan ini.

Pengelolaan manajemen penjualan yang kurang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Dimana manajemen penjualan memandang tenaga penjualan adalah sebagai ujung tombak kegiatan pemasaran untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

Kinerja tenaga penjualan (Agen) memberikan pengaruh langsung pada hasil dari penjualan. Tenaga penjualan mempunyai peranan penting untuk menjembatani hubungan antara perusahaan dengan nasabah (pemegang polis), selain menjalankan fungsi rutin menjual produk, mereka juga harus mengikuti perubahan kondisi pasar yang dapat berguna bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakannya, untuk meningkatkan kinerja seorang tenaga penjualan perusahaan harus mempunyai kemampuan dalam mengelola faktor-faktor yang mendukung kinerja tenaga penjualan, banyak faktor yang mempengaruhi tenaga penjualan untuk bisa mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan, salah satu faktor tersebut adalah keterampilan menjual yang dimiliki oleh tenaga penjual.

Perubahan pasar dan persaingan yang ketat dalam industri peransuransian, senantiasa berdampak pada kinerja penjualan tenaga penjual asuransi (Agen). Oleh karena itu, kemampuan dan keterampilan seorang tenaga penjual asuransi sangat mempengaruhi kinerja masing-masing individu.

Profesi agen di bidang asuransi syariah saat ini sangat menjanjikan, terbukti dengan semakin sadarnya masyarakat akan pentingnya asuransi yang berbasis syariah. Berkarir di dunia asuransi syariah berarti mempunyai andil dalam memajukan perekonomian Islam, suatu upaya untuk menambah lapangan pekerjaan dan memberikan perlindungan finansial kepada masyarakat Indonesia yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

PT. Asuransi Takaful Umum resmi didirikan di Indonesia sejak 2 Juni 1995, Takaful Umum merupakan perusahaan asuransi umum full syariah pertama di Indonesia dan tetap menjadi yang terbesar di kelasnya hingga saat ini. Dengan semakin berkembangnya Asuransi Takaful di Indonesia, maka PT. Asuransi Takaful Umum mendirikan cabang di beberapa daerah dan salah satunya di Surabaya, karena di Surabaya dapat memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut. Karena itu, perusahaan PT. Asuransi Takaful mendirikan cabang di Surabaya pada tahun 1996. PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya berlokasi di Jl. Jemur Andayani No. 1 G Surabaya.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Peran Agen dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian” (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka akan timbul beberapa persoalan:

1. Masalah riba baik dalam praktik asuransi kerugian maupun jiwa dapat dieliminir dengan menggunakan instrumen syariah sebagai pengganti sistem riba, misalnya mudharabah, wadiah, wakalah, dan sebagainya
2. Kreativitas program pemasaran perusahaan asuransi perlu diimplementasikan dengan baik
3. Pelaku industri asuransi harus lebih banyak menjemput bola atau dengan kata lain proaktif.
4. Masih sedikit masyarakat yang memiliki kesadaran datang ke perusahaan asuransi.
5. Volume penjualan perusahaan bergantung pada kemampuan tenaga penjualan dalam memasarkan dan menarik calon konsumen.
6. Dibutuhkan adanya sistem perekrutan, pendidikan dan pelatihan, serta kepiawaian menyampaikan informasi asuransi, dan menjelaskan produk-produknya kepada masyarakat secara jelas, jujur, dan transparan, yang diharapkan akan meningkatkan kinerja tenaga penjualan.
7. Berkarir di dunia asuransi syariah berarti mempunyai andil dalam memajukan perekonomian Islam dan suatu upaya untuk menambah lapangan pekerjaan dan memberikan perlindungan finansial kepada masyarakat Indonesia yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

C. Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan penelitian ini sesuai dengan sasaran yang diinginkan, maka peneliti memberi batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem agensi yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.
2. Peran agen takaful dalam mempengaruhi peningkatan penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya?

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem agensi yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya?
2. Bagaimana peran agen takaful dalam mempengaruhi peningkatan penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian pada PT. Asuransi Takaful Umum dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan sistem agensi yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.
2. Untuk menjelaskan peran agen takaful dalam mempengaruhi peningkatan penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan berguna bagi berbagai pihak, di antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Menyempurnakan pengetahuan keilmuan bagi peneliti mengenai peran agen dalam peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang sumber daya manusia dan strateginya bagi mahasiswa yang menjalankan Studi Ekonomi Syariah di UIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah pada khususnya dan khalayak umum pada umumnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam

aplikasi peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian yang efektif di masa yang akan datang.

- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi semua pihak yang terkait dalam menentukan kebijakan mengenai sistem agensi yang akan timbul yang berkaitan dengan Asuransi Syariah.
- c. Diharapkan berguna bagi pengembangan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya, memperkuat dan menyempurnakan teori-teori yang ada.

G. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini dengan melihat beberapa penelitian terdahulu, berikut akan dikenalkan beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elida Hayati, yang membahas mengenai, “Strategi Pengembangan Diri Agen Asuransi Syariah dalam Mencapai Produktivitas (Studi Pada PT. BRIngin Life Cabang Syariah).”¹⁴ Penulis meneliti tentang pengembangan diri agen, pencapaian produktivitas kualitas kerja dan sistem untuk mempertahankan kualitas kerja agen.
2. Dan dari penelitian yang dilakukan oleh Noviyarni, yang membahas mengenai, “Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi

¹⁴ Elida Hayati, “Strategi Pengembangan Diri Agen Asuransi Syariah dalam Mencapai Produktivitas Studi Pada PT. BRIngin Life Cabang Syariah” (Skripsi Mahasiswa Jurusan Muamalat Asuransi Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), 7.

Syariah Di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat.”¹⁵ Penulis meneliti tentang usaha agen dalam meningkatkan nasabah, pengaruh agen dalam meningkatkan nasabah dan analisa pertumbuhan nasabah.

Dari semua referensi yang menjadi kajian pustaka terdahulu pada penelitian ini, maka terdapat beberapa perbedaan dengan peneliti sebelumnya di atas. Diantara perbedaan dalam penelitian ini adalah Pola Kerja Agen, Perjanjian Keagenan, Kemampuan dan Keterampilan Agen, Sistem Penjualan Asuransi Kerugian. Untuk itu apa yang dianalisis pun berbeda sesuai dengan penelitian dan perkembangan pada saat ini.

Oleh karena itu, bahwa pengkajian atas analisis peran agen asuransi syariah dan pelaksanaannya menjadi bahasan yang menarik bagi penulis untuk mengetahui peranannya terhadap peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

Judul skripsi ini diambil sepenuhnya dari informasi dan permasalahan yang ada saat ini pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya melalui media elektronik maupun massa, buku–buku dan majalah.

H. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pemahaman dan menghindari kesalahan terhadap variabel–variabel, maka masing–masing diberi batasan dan penjelasan sebagai berikut:

¹⁵ Noviyarni, “Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat” (Skripsi Mahasiswa Jurusan Muamalat Perbankan Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), 10.

1. Peran Agen

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.

Agen adalah kemampuan atau seni seseorang untuk menyajikan atau menanam ide, membangun semangat atau memotivasi untuk bertindak sesuai keinginan penjual.¹⁶

2. Peningkatan Volume Penjualan

Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan lain-lain).

Penjualan adalah Kegiatan-kegiatan pemasaran selain *personal selling*, periklanan, dan publisitas yang mendorong efektifitas pembelian konsumen dan pedagang dengan menggunakan alat-alat seperti peragaan, pameran, demonstrasi dan sebagainya.

Volume penjualan memiliki arti penting yaitu besarnya kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara efektif oleh penjualan untuk mendorong agar konsumen melakukan pembelian. Dan tujuan dari volume penjualan ini adalah untuk memperkirakan besarnya keuntungan yang diterima dengan menjual produk kepada konsumen serta biaya yang sudah dikeluarkan.

¹⁶M. Wahyu Prihantono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi* (Yogyakarta: Kanisius, 2001), 6.

3. Polis Asuransi Kerugian

Polis adalah dokumen yang berisi kesepakatan antara pihak tertanggung dan penanggung berkenaan dengan risiko yang hendak dipertanggungjawabkan.

Asuransi kerugian adalah perusahaan asuransi yang memberikan perlindungan harta benda atas resiko kehilangan, kerugian, kerusakan atau cacat, atau sebab lain yang telah disepakati dalam kontrak.

I. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁷ Metode penelitian mencakup prosedur dan alat yang digunakan dalam penelitian.¹⁸ Metode penelitian dalam karya ilmiah ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa,

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-16, (Bandung: Alfabeta, 2012), 2.

¹⁸ Hermawan Warsito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetakan ke-3, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995), 24.

pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁹

2. Data dan Sumber Data Penelitian

a. Data dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- 1) Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumbernya, diamati, dicatat untuk pertama kalinya. Dalam hal ini data primer berupa: peran agen, polis asuransi kerugian, asuransi takaful umum.
- 2) Data Sekunder yaitu sumber yang diperoleh dari data yang tidak secara langsung berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut. Misalnya, asuransi, polis, struktur organisasi Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya dan lain-lain.

b. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.²⁰ Sumber data dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan seperti wawancara secara langsung dengan

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 6.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta, 2002), 107.

pimpinan dan staff serta dokumen-dokumen di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data yang digunakan berupa, buku, majalah, koran dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu variabel penelitian yang penting adalah bentuk metode yang akan digunakan. Oleh karena itulah dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode pengumpulan data dan teknik pengolahannya sebagai berikut:

a. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi kepustakaan dengan mengkaji buku-buku pedoman, artikel, makalah, media cetak, internet dan kepustakaan lainnya yang kiranya dapat mendukung dan ada relevansinya dengan masalah tersebut.

b. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan metode ini, guna memperoleh data dan informasi mengenai realita operasional perusahaan.

1) Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk

suatu tujuan tertentu.²¹ Hal ini bertujuan mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian terhadap peran agen dalam peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian. Sekaligus memperoleh data lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.²²

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen–dokumen atau arsip–arsip dari lembaga yang diteliti.²³ Dalam metode ini, apabila terdapat kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Adapun yang diamati bukan benda hidup, akan tetapi benda

²¹ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 131.

²² Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS Press, 2006), 72.

²³ Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 143.

mati. Dalam hal ini, dokumen yang diteliti adalah data tentang PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

4. Teknik Analisis Data

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis mencoba mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan guna memperoleh jawaban dalam penelitian. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.²⁴

Untuk mencapai hasil akhir dari penelitian ini, maka data yang telah diperoleh dengan beberapa metode yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi maka model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Analisis deskriptif

Penelitian deskriptif umumnya tidak menggunakan hipotesis (*non hipotesis*) sehingga dalam penelitian ini tidak perlu merumuskan hipotesis.²⁵ Dalam penelitian deskriptif data yang dikumpulkan bukan berupa angka tetapi berupa kata-kata atau gambar. Data yang dimaksud berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, catatan atau memo atau dokumen resmi lainnya.²⁶

²⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*,280.

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek...*,245.

²⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, 6.

Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.²⁷ Hal tersebut sesuai dengan penelitian ini yang bertujuan untuk mendeskripsikan peran agen dalam peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²⁸

Secara singkatnya bisa dikatakan analisis yang menggambarkan secara objektif masalah-masalah penelitian kemudian dianalisis.

b. Analisis induktif

Agar data yang diperoleh mempunyai makna data tersebut perlu dianalisis dengan cara tertentu dengan sifat dan jenis data. Karena data yang diperoleh dalam pengertian ini berupa data yang bersifat kualitatif, maka dalam menganalisis digunakan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan metode induktif.

²⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.

²⁸ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

Metode induktif adalah alur pembahasan yang berangkat dari realita–realita yang bersifat khusus atau peristiwa–peristiwa kongret (peristiwa nyata) yang kemudian ditarik secara general yang bersifat umum.²⁹ Maksudnya adalah fakta–fakta yang bersifat khusus yang dalam penelitian ini berupa data PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya. Data tersebut kemudian diteliti, dikaitkan, dianalisis dan disimpulkan sehingga dapat diketahui bagaimanakah peran agen dalam peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

c. Studi kasus (*case studies*)

Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh diskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas. Studi kasus menghasilkan data untuk selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari wawancara, observasi dan arsip.

²⁹ Sutrisno Hadi, *Metode Research I* (Yogyakarta: Andi Offset, 1987), 42.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk kejelasan dan ketetapan arah pembahasan dalam skripsi ini penulis menyusun sistematika sebagai berikut:³⁰

Bab pertama, Pendahuluan. Pembahasan pada bab ini adalah menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, Landasan Teori atau Tinjauan Pustaka. Pada bab ini menjelaskan teori-teori serta telaah pustaka yang berhubungan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran teoritis mengenai peran agen, asuransi syariah dan penjualan.

Bab ketiga. Pada bab ini akan menguraikan informasi dan studi deskripsi tentang profil PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

Bab keempat adalah analisis data yang akan membahas hasil atau temuan penelitian dan analisisnya, sehingga dapat menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan tentang peran agen dalam peningkatan volume penjualan polis asuransi kerugian PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.

Bab kelima atau bab terakhir adalah Penutup. Dalam bagian penutup, akan disajikan kesimpulan serta saran untuk penelitian lebih lanjut.

³⁰ Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Surabaya, *Petunjuk Teknik Penulisan Skripsi, Edisi revisi, Cetakan ke-5* (Surabaya: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 9.