BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Profil PT. Prudential Life Assurance cabang Surabaya.

1. Sejarah dan berkembangnya

Didirikan pada tahun 1995, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka dari Inggris yang mengelola dana sebesar lebih dari US$510 miliar dan melayani lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia (data per 30 Juni 2008). Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Di samping itu, Prudential Indonesia juga menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya di Indonesia.

Dari data terakhir per 30 Juni 2008, Prudential Indonesia memiliki 6 kantor pemasaran (di Jakarta, Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Semarang) dan 146 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali). Prudential Indonesia memiliki lebih dari 54.000 jaringan tenaga pemasaran yang melayani lebih dari 596.000 nasabah.

Beragam penghargaan diterima Prudential Indonesia selama masa beroperasinya, termasuk di tahun 2007:

a. "*Lifetime Achievement Award* sebagai peraih penghargaan Asuransi Jiwa Terbaik 5 kali berturut-turut dari Majalah *Investor*
b. Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik dalam kategori aset di atas Rp 5 triliun dari majalah *Investor*
c. Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik dari koran Bisnis Indonesia
d. Nilai "Sangat Baik" dan peringkat teratas dalam kategori perusahaan asuransi jiwa dengan premi bruto di atas Rp1 triliun dari Majalah InfoBank
e. Call Centre terbaik di kategori perusahaan asuransi jiwa dari Majalah *Marketing*
f. "Terbaik" dalam meraih nilai kepuasan pelanggan dari Majalah *SWA Sembada* dan di tahun 2008, sampai bulan Juni :
g. Asuransi Jiwa Syariah Terbesar dan Teraktif dari *Karim Consulting*
h. "Terbaik" dalam kualitas pelayanan dari Majalah *Marketing*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Asuransi Jiwa dengan Pencitraan Perusahaan Terbaik melalui survey oleh Majalah *Business Week*

j. Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik dalam kategori aset di atas Rp 7,5 triliun dari Majalah *Investor*

k. Nilai "Sangat Baik" dan peringkat teratas dalam kategori perusahaan asuransi jiwa dengan premi bruto di atas Rp1 triliun dari Majalah *Info Bank*[1]

Mengenai Prudential plc

Prudential plc adalah sebuah grup jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan jasa keuangan ritel dan pengelolaan dana di pasar-pasar pilihan: Inggris, Amerika, Asia dan Eropa kontinental.

Prudential telah menyediakan jasa asuransi jiwa di Inggris selama lebih dari 160 tahun dan memiliki produk dana jangka panjang terbesar di Inggris selama lebih dari satu abad. Saat ini, Prudential memiliki lebih dari 21 juta nasabah di seluruh dunia dan mengelola dana lebih dari US$ 530 miliar (sampai dengan 31 Desember 2007 - angka yang terakhir dipublikasikan).

Di Inggris, Prudential adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka yang menawarkan berbagai produk keuangan ritel. M&G adalah pengelelola dana Prudential di Inggris dan Eropa, yang mengelola

[1] www. PRUDENTIAL. CO.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dana sekitar US$ 330 miliar. Jackson National Life, yang diakuisisi Prudential pada tahun 1986, adalah penyedia jasa tabungan jangka panjang dan dana pensiun terkemuka bagi nasabah ritel dan institusi di Amerika.

Di Asia, Prudential adalah perusahaan asuransi jiwa terkemuka dari Eropa yang memiliki jaringan bisnis yang tersebar di 12 negara: Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Filipina, Singapura, Taiwan, Thailand dan Vietnam.

Fakta Penting lainnya tentang Prudential plc (per-31 Desember 2007):

a. Total penjualan berdasarkan *Annualized Premium Equivalent* (APE) grup Prudential adalah lebih dari US$5,7 miliar.
b. Mempekerjakan lebih dari 26.000 karyawan yang melayani lebih dari 20 juta nasabah di seluruh dunia.
c. Bekerja melalui sistem distribusi multi-channel.[2]

Prudential di seluruh dunia

Prudential adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka di Inggris Raya.

Nasabah : Lebih dari 7 juta

Staff : 6,000

Lokasi : Belfast, Dublin, London, Mumbai dan lain-lain.[3]

---

[2] *Ibid*, h. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai latar belakang, inisiatif ini pertama kali dideklarasikan pada konferensi anggota-anggota East Asian Insurance Congress (EAIC), di mana ke-11 kota-anggota* (Indonesia diwakili oleh Jakarta) menyepakati tanggal 18 Oktober sebagai sebuah "Hari Asuransi" untuk diperingati oleh segenap anggota.

Di Indonesia, Kepanitiaan terbentuk yang terdiri dari perwakilan ke-5 asosiasi yaitu: Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (AAJSI), Asuransi Broker Asuransi Indonesia (ABAI), dan Asosiasi Adjuster Asuransi Indonesia (AAAI), yang kesemuanya bernanung di bawah Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia (FAPI).

Panitia *Insurance Day Indonesia* membagi tujuannya ke dalam:

a. **Jangka pendek:**

Sosialisasi dan *kick-off* pencanangan *Insurance Day Indonesia*-18 Oktober 2006

---

[3] *Ibid*, h 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. **Jangka menengah-panjang:**

1) Edukasi dasar-dasar asuransi dan pentingnya memiliki asuransi dalam masyarakat
2) Memperbaiki citra industri dan para tenaga pemasaran di dalamnya
3) Sosialisasi kesempatan kerja dan informasi karir di industri asuransi sebagai sebuah profesi yang mulia dengan masa depan yang cerah

c. **Jangka panjang:**

1) Menyediakan keamanan finansial bagi semakin banyak masyarakat di masa kini dan di masa depan
2) Meningkatkan pertumbuhan industri asuransi sehingga mampu menempatkannya sebagai salah satu pilar utama perekonomian bangsa.

Ragam kegiatan yang terjadi sebelum dan pada saat pencanangan *Insurance Day Indonesia* 18 Oktober 2006 adalah:

a. **Kegiatan *outdoor*,** yang terdiri dari:

1) *Fun Walk*, 1,000 orang pelaku industri asuransi berjalan santai dari Monas menuju Bundaran HI
2) Bakti sosial; membersihkan 2 tempat bersejarah, Mesjid Istiqlal, dan Gereja Katedral

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Donor darah; 200+ pendonor untuk disumbangkan ke PMI

4) *Car Festival* (Pawai kendaraan di 5 wilayah Jakarta)

b. Konferensi Pers dan pencanangan *Insurance Day Indonesia* dengan undangan dari Departemen Keuangan, para jurnalis dari media massa terkemuka, dan pelaku industri asuransi. Pencanangan dilakukan dalam sebuah jamuan Buka Puasa bersama, di mana *Insurance Day Indonesia* diresmikan pencanangannya oleh Menteri Keuangan RI.[4]

2. Logo Kami

Simbol utama serta asal mula nama Prudential diambil dari figur *Dewi Prudence* (Dewi Kebijaksanaan). Dewi Prudence merupakan ciri khas dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan Prudential sejak pendiriannya pada tahun 1848. Sosok ini mewakili salah satu dari empat kebajikan utama dan mengandung arti perilaku bijaksana. *Dewi Prudence* selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin.

Arti di balik simbol:

Anak Panah

[4] *Ibid* h. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Melambangkan kemampuan seorang pemanah yang jitu dan penuh

perhitungan

Ular

Merupakan lambang dari kearifan

Cermin

menggambarkan kemampuan seseorang untuk melihat dirinya apa adanya

3. Misi dan Empat pilar Misi

Misi

"Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham ? dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan."

Empat Pilar Misi

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik. Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar. Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.

Bekerja sebagai suatu keluarga. Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian. Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan. Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan Prinsip-Prinsip Dasar.

Meskipun Misi dan Empat Pilar sudah menjelaskan arah dan tujuan perusahaan, untuk memperkuatnya PT Prudential Life Assurance mengadopsi *Operating Principles* (prinsip-prinsip dasar) yang dikembangkan oleh Prudential Corporation Asia (PCA) sebagai panduan kepada setiap orang di perusahan dalam bekerja. Menghormati dan menghargai orang lain, kebudayaan, perbedaan dan peran serta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Menciptakan lingkungan yang terbuka, jujur dan memberikan penghargaan.
2) Mendukung perusahaan, rekan kerja, nasabah dan masyarakat.
3) Mempraktekkan apa yang kita ajarkan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar.
4) Mencintai pekerjaan.
5) Mendengar dengan sepenuh hati kepada rekan kerja dan nasabah.
6) Saling mempercayai dan menghargai kepercayaan orang lain.
7) Pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).[5]

4. Struktur Organisasi dan Personalia

Senior Agency Manager	: Eva Sutanto
Agency Manager	: Harianto, Johannse p.
Unit Manager	: Any S, Wiwi, Janiwati, Bogi I, Swandajani, Ray
Sekretaris	: Tien tien, Sandra, Femmy, Nency, Redhika
Operator	: Feby
Sekertaris EPM	: Rifka, Novi, Heri, Nazhar, Chen-chen
Karyawan dan Karyawati	: Sri, Andik, Nurdin.[6]

[5] www. PT. Prudential. Co. id
[6] Hasil Wawancara dengan Feby Tien-tien, Sumy dan Sri, tanggal 09 Desember 2008, Pukul 11.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Produk Prudential Life Assurance terdiri dari :
   a. Pru Link Assurance Account (RUP)
   b. Pru Link Assurance Account (USD)
   c. Pru Link Syari'ah Assurance Account (RUP)
   d. Pru Link Fixed Pay (RUP)
   e. Pru Link Investor Account (RUP)
   f. Pru Link Investor Account (USD)
   g. Pru Link Syari'ah Investor Account (RUP)[7]

Mengenai Tipe 'Akad pada produk syari'ah yaitu:

a. Antar pemilik polis menggunakan *'Akad Tabarrū'* disebut *hibah*
b. Antara pemilik polis dan perusahaan menggunakan *'Akad Tijarah* disebut *Wakālah bil Ujrah* . Sedangkan secara Syariah meliputi : kontribusi , peserta, uang pertanggungan.

Melalui Terminologi pada produk Syari'ah, secara konvensional meliputi : Premi, Tertanggung, Utang pertanggungan, biaya akuisisi, biaya asuransi, pembayar atau pemilik polis dan pertanggungan biaya wakālah, iuran tabarrū', pemegang polis dan pertanggungan sedangkan secara syari'ah meliputi: kontribusi, peserta, uang pertanggungan, biaya wakālah, iuran tabarrū', pemegang polis dan pertanggungan.

---

[7] Hasil Wawancara dengan Sandra, tanggal 02 Desember 2008, Pukul 09.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi PRU*link* Syari'ah hampir sama dengan Unit Link Konvensional yang sesuai dengan aturan Syari'ah Islam.

Ada dua jenis PRU link Syari'ah adalah sebagai berikut:

a. PRU*link* syari'ah investor account

Asuransi syari'ah dengan kontribusi tunggal, kombinasi antara investasi dan proteksi asuransi. Serupa dengan PIA konvensional.

b. PRUlink syari'ah assurance account

5) Asuransi syari'ah dengan kontribusi regular, kombinasi antara investasi dan proteksi asuransi. Serupa dengan PAA konvensional.[8]

6) Produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungn asuransi jiwa sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.

Adapun manfaat PRU *link* syari'ah assurance account adalah sebagai berkut:

1. Manfaat kematian *(Death Benefit)*
2. Manfaat cacat total dan tetap *(Total and Permanent Disability)*
3. Dapat menambah nilai uang pertanggungan *(Sum Covered)* setap saat
4. Dapat menentukan sendiri komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi
5. Dapat melakukan penambahan kontribusi *(Top-up)* setiap saat
6. Dapat melakukan pengalihan dana *(Fund Switching)*

---

[8] Dokumen Kantor Agency Prudential Cabang Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Pilihan manfaat asuransi tambahan *(Riders)* yang lebih banyak.[9]

Selain manfaat terdapat pula tiga macam pilihan investasi pada PRU*link* syari'ah assurance account dibawah ini[10]:

PILIHAN INVESTASI	PROFIL RISIKO
PRU *link* Syariah Rupiah Equity Fund	Investasi saham reiko tinggi
PRU *link* Syariah Managed Fund	Investasi seimbang risiko sedang
PRU *link* Syariah Fixed Income Fund	Investasi obligasi risiko sedang

B. Surplus Polis dan Syarat Calon Pemegang Polis di PT. Prudential Life Assurance Cabang Surabaya

1. Pengertian dan Syarat Surplus Polis

Surplus polis adalah dana yang akan diberikan kepada pemilik polis bila terdapat kelebihan dari rekening *tabarrū'* termasuk juga bila ada pendapatan lain setelah dikurangi klaim dan hutang kepada perusahaan – jika ada.

a. Dihitung pada akhir tahun kalender.

b. 30% dari *surplus sharing* akan ditahan dalam dana *tabarrū'*

c. 70% dari *surplus sharing* akan di bagikan kepada peserta dan perusahaan.

---

[9] Lihat Brosur, *PRU link syari'ah assurance account*, h. 1
[10] Lihat Brosur, h. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Besarnya pembagian surplus sharing : 80% dari 70% dibagikan kepada pemegang polis, 20% dari 70% merupakan hak perusahaan sebagai bagian keuntungan.

e. Dibayarkan setiap tanggal 30 april setiap tahun.

Syarat bagi pemilik polis yang bisa menerima surplus sharing adalah sebagai berikut :

1) Tidak ada klaim sampai tanggal 31 Desenber.
2) Peserta telah memiliki polis sekurang-kurangnya 1 bulan per-tanggal 31 Desember;
3) Polis *inforce* dan iuran *tabarrū'* telah dibayar penuh per tanggal 31 Desember dan
4) Polis masih *inforce* sampai dengan surplus dibagikan.

Syarat pembagian surplus sharing antara lain:

1) Dibagikan secara proporsional kepada peserta bila kepesertaan belum mencapai 1 tahun pada saat surplus dihitung (tergantung dari jumlah bulan dan biaya *tabarrū'* nya).
2) Bila pemilik polis yang telah dihitung surplusnya pada akhir 31 Desember tetapi tidak lagi memenuhi syarat untuk dapat dibagikan surplus pada 30 April maka surplusnya akan dikembalikan ke rekening *tabarrū'*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Surplus yang telah dibagikan akan pergunakan untuk membeli unit pada harga yang akan datang.[11]

2. Syarat calon pemegang polis terdiri dari:

a. Data calon pemegang polis di isi apabila merupakan orang yang berbeda dengan calon tertanggung

b. Nama lengkap harus sesuai dengan kartu identitas diri yang dilampirkan bersama SPAJ

c. Nama lain atau alias (jika ada) hanya sebagai informasi saja bukan untuk dientry ke sistem

d.	Jenis kelamin	: Laki-laki atau perempuan
e.	Tanggal lahir	: Dimulai dengan tanggal, bulan dan tahun
f.	Usia	: Harus diatas 21 tahun
g.	Nomor kartu identitas	: Nomor kartu identitas yang dilampirkan bersama SPAJ Syari'ah
h.	Kewarganegaraan	: Pendidikan formal terakhir dan agama
i.	Status pernikahan	: Menikah, belum menikah, janda atau duda
j.	Pekerjaan	: Jelaskan tugas dan sifat usaha calon pemegang polis secara terperinci dan bukan hanya jabatan.

[11] Dokumen Prudential cabang Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

k. Data polis di perusahaan asuransi lain nama perusahaan, saat berlaku (mulai pertanggungan dan akhir pertanggungan) dan jenis pertanggungan.[12]

C. Dewan Pengawas Prudential yang ditunjuk oleh Dewan Syari'ah Nasional-MUI

Dewan pengawas prudential yang ditunjuk oleh dewan syariah Nasional MUI adalah:

- Ketua : DR. H. Anwar Ibrahim
- Anggota : Ir. H. Adiwarman A. Karim, MBA, MAEP
  H. Ahmad Nuryadi Asmawi, LL.B, MA[13]

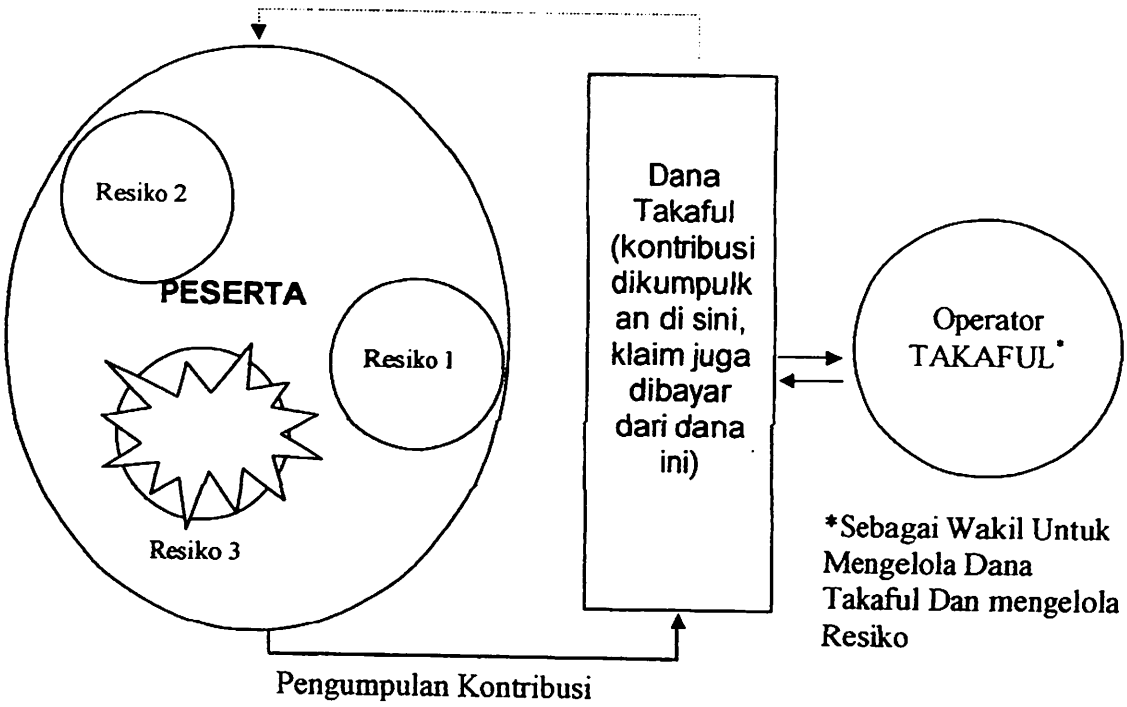
D. Penerapan *Risk Sharing* di Kantor Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya.

Dalam pengelolaan dan penanggungan resiko, asuransi syariah tidak membolehkan adanya *garār* (ketidak pastian atau spekulasi) dan *maysir* (perjudian). Dalam investasi atau menejemen dana tidak diperkenankan adanya *riba* (bunga). Ketiga larangan ini, *garār*, *maysir*, dan *riba* adalah area yang harus dihindari dalam praktik asuransi syariah dan yang menjadi pembeda utama dengan asuransi konvensional.[14]

---

[12] *Ibid*
[13] Lihat Brosur, *PRU link syari'ah assurance account*, h. 3
[14] Iqbal Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktek (Upaya Menghilangkan Gharar,Mmaysir, dan Riba*, h..2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 1.2: Konsep Berbagai Resiko Dalam Asuransi Syariah

Konsep asuransi syariah. tidak ada perpindahan resiko dari para peserta kepada operator asuransi syariah. Resiko dibagi di antara para peserta dalam skema jaminan mutual atau skema asuransi syariah. Operator asuransi syariah hanya sebagai agen untuk membuat skema tersebut bekerja. Sudah menjadi bagian dari peran operator untuk memastikan seseorang yang tertimpa kemalangan sehingga mengalami kerugian bisa mendapatkan kompensasi yang layak. Konsep berbagai resiko dalam asuransi syariah menjadi tidak utuh tanpa keterlibatan reasuransi syariah.[15]

[15] Muhaimin Iqbal, *ibid.*, h.4-5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id