

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MEREKRUT NASABAH DI ASURANSI SYARI'AH
TAKAFUL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi salah satu Persyaratan dalam menyelesaikan Program
Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)**

Oleh :

FARCHATUZ ZAHRO'

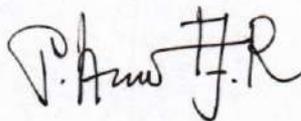
NIM : B0.4301222

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
AGUSTUS 2005**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Oleh Farchatuz Zahro', skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 7 Juli 2005
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Rahmawati J.R.', written in a cursive style.

Dra. Pudji Rahmawati, M.Kes
Nip. 150 267 229

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh **Farchatuz Zahro'** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi.

Surabaya, 04 Agustus 2005

Mengesahkan,
Fakultas Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel



Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Ali Aziz, M.Ag
NIP. 150 216 541

Ketua,

Dra. Pudji Rahmawati, M.Kes
NIP. 150 267 229

Sekretaris,

Drs. Rudy Al Hana, M.Ag
NIP. 150 246 022

Penguji I,

Dra. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 150 205 494

Penguji II,

Drs. Aswadi, M.Ag
NIP. 150 272 920

ABSTRAKSI

Farehatuz Zahro': Sistem Informasi Manajemen dalam Merekrut Nasabah di P. T Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya.

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana sistem informasi dalam merekrut nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful (2) Apakah Sistem informasi dalam merekrut nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful sudah memenuhi standart dan efektivitas dalam menjawab permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menemukan pengetahuan seluas-luasnya tentang obyek penelitian pada suatu masa atau saat tertentu. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang tidak menggunakan model matematik, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya, tetapi analisis data yang dilakukan terbatas pada tehnik pengolahan datanya. Dari metode dan tehnik analisis yang digunakan tersebut maka diperoleh suatu kesimpulan bahwa Asuransi Syari'ah Takaful dalam upaya merekrut nasabah dengan menggunakan jaringan informasi lebih luas dan berdasarkan bil hikmah dan wal maudlotin hasanah. Sedangkan untuk mencapai efesiensi dan efektivitas sistem informasi dalam merekrut nasabah Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi agar terwujudnya sebuah tujuan yang hendak dicapai.

Berlandaskan masalah dan kesimpulan tersebut peneliti belum menjawab SDM pegawai Asuransi Syari'ah Takaful dalam meningkatkan kualitas kerja dan prosedur pemberian dana asuransi.



	Halaman
JUDUL PENELITIAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Kontek Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Konseptualisasi.....	6
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS	
A. Pengertian Sistem Informasi	13
B. Pengertian Rekrutmen.....	19
C. Pengertian Asuransi.....	20
1. Tujuan Asuransi	22
2. Bentuk Asuransi	22
3. Pengertian Asuransi Syari'ah Takaful.....	23
4. Perbedaan Asuransi Syari'ah Takaful Dengan Asuransi Konvensional.....	24
5. Azas Asuransi Syari'ah.....	25
6. Manfaat Asuransi	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	29
B. Wilayah Penelitian	30
C. Jenis Dan Sumber Data	30
D. Tahap-Tahap Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Teknik Keabsahan Data	40
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Deskripsi Tentang Sejarah Berdirinya Asuransi Syari'ah Takaful	43
B. Tujuan Dan Falsafah Asuransi Takaful.....	48
C. Struktur Kepegawaian	50
D. Susunan Kepegawaian.....	51
E. Sarana Dan Prasarana Asuransi Syari'ah Takaful.....	52

F. Program Dan Manfaat PT Takaful Pada Asuransi Syari'ah Takaful	54
BAB V PENYAJIAN DAN DATA	
A. Penyajian Data.....	56
1. Sistem Informasi Dalam Merekrut Nasabah	57
2. Sistem Informasi Dalam Merekrut Nasabah Secara Efektif Dan Efisien.....	63
B. Analisis Data	65
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	hlm
1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	37
2.1 Stuktur Kepegawaian	49
2.2 Sistem Pemasaran.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Arus era informasi terus mengalir membanjir tanpa mengenal wilayah sehingga suatu lembaga atau organisasi secara tidak langsung dituntut untuk menyediakan dan mendistribusikan informasi yang sangat diperlukan oleh masyarakat secara tepat, akurat, tepat waktu dan tidak basi.¹

Selain itu, dewasa ini makin sering terdengar ungkapan yang menyatakan bahwa dunia modern memasuki “era informasi” artinya semakin disadari oleh banyaknya pihak bahwa informasi merupakan sumber daya yang semakin penting perannya dalam kehidupan dan penghidupan meskipun teknologi yang menghasilkannya mungkin tidak dipahami apalagi dikuasai.²

Dengan tersedianya berbagai bentuk media informasi, kini masyarakat memiliki pilihan yang lebih banyak untuk informasi yang ingin mereka dapatkan. Kemajuan teknologi seolah-olah membuat orang mengetahui apa saja yang ingin mereka ketahui dengan segera.

Semakin banyak organisasi atau perusahaan yang mencurahkan perhatian utamanya pada penciptaan informasi yang bermanfaat bagi manajemen, namun ciri yang lebih penting adalah bahwa hanya organisasi atau perusahaan yang mampu mencari dan mendapatkan informasi secara efektif yang akan berhasil. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan

¹ Aza: Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), h 75.

² Sondang P. Siagia, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h 75.

mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi-informasi tersebut.³

Organisasi tidak akan terlepas dengan manajemen sedangkan manajemen itu sendiri memerlukan informasi. Karena informasi adalah salah satu utama sumber daya yang tersedia bagi manajer. Informasi dapat dikelola sebagaimana sumber daya yang lain. Informasi dari komputer digunakan oleh para manajer, non manajer serta orang-orang dalam organisasi. Karena informasi akan dikelola menggunakan sistem konseptual, yaitu suatu pengolahan informasi yang merubah data menjadi informasi.⁴

Menurut Murdich et. al. bahwa data adalah fakta yang tidak sedang digunakan untuk memberi dukungan pada proses keputusan. Sedangkan informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali diolah atau digunakan untuk memberi dukungan keterangan bagi para pengambil kesimpulan, argumentasi atau sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.⁵

Informasi yang berkualitas tinggi akan sangat menentukan sekali efektivitas keputusan-keputusan manajer, karena kalau seorang manajer kekurangan informasi yang memadai dari organisasi yang dikelolanya maka akan sangat fatal akibatnya.

Sistem informasi manajemen menjadi kata standart yang mencoba menggambarkan bagaimana informasi dikelola untuk kepentingan manajer. Kata informasi manajemen seringkali dikaitkan dengan komputer meskipun sebenarnya komputer tidak harus terlibat dalam sistem informasi manajemen.

³ Wahyudi Komorotomo dan Agus Margono, *S.I.M.*, (Yogyakarta: UGM Press, 1996), h 2.

⁴ Mukijat, *Pengantar Sistem Informasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1996), h 37.

⁵ Wahyudi Komorotomo dan Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, h 11.

Tetapi perkembangan komputer saat ini sangat pesat membuat desain sistem informasi manajemen mau tidak mau harus melibatkan komputer. Dengan demikian para manajer harus terbiasa dengan komputer.⁶

Sebagaimana halnya dengan lembaga Asuransi Syari'ah Surabaya yang berorientasi pada jasa pelayanan masyarakat dengan sistem bagi hasil yang berlandaskan syari'ah Islam, sesuai dengan tujuan dakwah. Asuransi Syari'ah Takaful bukan sekedar mencari keuntungan semata. Akan tetapi tak kalah pentingnya sebagai wadah dalam mengajak, menyeru dan menunjukkan jalan yang diridloi Allah melalui nilai-nilai agama yang dilengkapi dengan berbagai aktivitas ibadah, ukhuwah Islamiyahnya dan muamalah yang dilaksanakan untuk menciptakan suasana sehingga fungsi lembaga benar-benar berada dalam suasana relegius.

Selanjutnya untuk melaksanakan rencana yang akan dicapai dalam hal ini merekrut nasabah tentunya memerlukan sebuah informasi dan sumber daya manusia yang professional serta terorganisir dalam satu kesatuan yang seimbang dengan usaha dakwah yang dilakukan.

Dari uraian diatas, jelas bahwa setiap organisasi atau lembaga pada prinsipnya sama yaitu membutuhkan sebuah manajemen. Demikian pula dengan PT Asuransi Syari'ah Takaful yang membutuhkan sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah. Sehingga dari hasil kajian tersebut kita bisa mempelajari dan mengkaji bagaimanakah informasi dalam mengajak masyarakat agar mereka mengikuti atau menjadi nasabah (anggota Asuransi).

⁶ Hamdun Hanafi, *Manajemen*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1997), h 520.

Melihat betapa pentingnya masalah informasi dalam merekrut nasabah asuransi Syariah Takaful inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian sehingga dari hasil kajian tersebut kita bisa mempelajari dan mengkaji bagaimanakah sistem informasi manajemen dalam merekrut (mengajak) masyarakat agar mereka menjadi nasabah atau anggota asuransi.

B. Fokus Penelitian

Diskripsi tentang konteks penelitian diatas, maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi dalam merekrut nasabah pada Asuransi Syari'ah Takaful?
2. Apakah sistem informasi dalam merekrut nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful sudah memenuhi standart efisiensi dan efektifitas?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pada Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut nasabah.
2. Untuk mengetahui standart atau tingkat efisiensi dan efektifitas sistem informasi manajemen di perusahaan Asuransi Syari'ah Takaful.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Penulis /Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu manajemen khususnya masalah yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen dan penerapannya.

2. Jurusan Manajemen Dakwah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan atau referensi bagi jurusan Manajemen Dakwah khususnya dan Fakultas Dakwah pada umumnya dan juga sebagai bahan rujukan serta pertimbangan bagi penelitian, penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah. Hasil penelitian ini dapat juga digunakan sebagai bahan perbandingan sejauh mana teori-teori yang sudah diperoleh di masa perkuliahan yang diterapkan secara nyata.

3. Pegawai Asuransi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi yang berarti bagi pegawai Asuransi Syari'ah Tafakul Surabaya dalam menerapkan sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah sehingga Asuransi Syari'ah Tafakul bisa lebih berkembang dan lebih baik.

E. Definisi Konsep

Agar tidak terjadi kerancuan makna mengenai Sistem Informasi Manajemen (SIM), maka akan penulis berikan gambaran yang lebih jelas yang diuraikan beberapa terminologi dasar yang mengkonstruksikan makna SIM.

1. Sistem

*"System, a plan or scheme according to which things are connected in to a whole (sistem suatu rencana atau suatu pula yang menghubungkan hal-hal atau benda menjadi suatu keseluruhan)."*⁷

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur-unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu.⁸

Ada beberapa yang berbeda untuk mengklasifikasikan sistem yaitu melalui:

- a. Tingkat formalitasnya
- b. Tingkat penerapan otomatis yang diterapkan
- c. Hubungan sistem tersebut dalam perbuatan keputusan
- d. Sifat-sifat input dan out putnya
- e. Sumber dan tingkat kesesuaiannya
- f. Bobotnya pada perusahaan⁹

Melihat unsur-unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (input), pengolahan (procesing), keluaran (out put). Di samping itu suatu sistem suatu sistem senantiasa tidak lepas dari

⁷ Moekiyat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, h 4.

⁸ Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*. h 8.

⁹ Chris Edwards, John Word, Andy Theway, *S.I. (Andi, 2001)* h 11.

lingkungan sekitarnya. Maka umpan balik (feed back) dapat juga berasal dari lingkungan sistem yang dimaksud. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang tentunya akan memiliki semua unsur-unsur ini.¹⁰

2. Informasi

Secara terminologi informasi menurut Gordon D. Davis adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.¹¹

Tidak semua informasi dapat begitu saja digunakan sebagai bahan mengambil keputusan sebab pengambilan keputusan terkait dengan kriteria informasi yang memiliki akurasi, ketepatan waktu dan relevansi karena begitu pentingnya kualitas informasi dalam menentukan kebijakan maka diperlukan proses seleksi dan pengolahan informasi secara cermat.

Parker memberikan gambaran tentang syarat-syarat informasi yang baik, terkait dengan pengambilan keputusan.

- a. Ketersediaan (a viability) sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (accessible) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
- b. Hendak dipahami (comprehensibility) suatu informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat energik.

¹⁰ Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, h 8.

¹¹ Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, (PT Pustaka Brahma Presindo, 1984), h 2.

Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

- c. Relevan dalam konteks organisasi informasi yang diperlukan adalah benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.
- d. Bermanfaat karena informasi harus dapat tersaji dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.
- e. Tepat waktu, syarat ini sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan krusial.
- f. Keandalan, informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang handal akan kebenarannya. Pengelola data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang akan disajikan.
- g. Akurat, informasi harus bersih dari kesalahan dan kekeliruan dan juga harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
- h. Konsisten, informasi tidak mengandung kontradiksi didalam penyajiannya, karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.¹²

¹² Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, h 11-12.

3. Manajemen.

Manajemen menurut literatur mengandung tiga pengertian:

Menurut pengertian yang pertama yakni manajemen sebagai suatu proses. Dalam *Encyclopedia of The Social Science* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan makna pelaksanaan suatu tujuan tertentu dengan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Haiman menyatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mercaapai tujuan bersama.

G R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Dan ketiga pengertian di atas tampak tiga pokok penting yaitu tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dicapai mempergunakan kegiatan orang lain. Kegiatan orang itu harus dibimbing dan diawasi.

Menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dengan kata lain segenap orang-orang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajer.

Menurut pengertian yang ketiga manajemen adalah seni atau suatu ilmu. Chester Indonesia Bernar dalam bukunya "*The Function of The Executive*" mengakui bahwa manajemen itu adalah "seni" dan juga sebagai "ilmu" demikian pula Henry Fayol, Alfin Brown, Harold Koonta dan G. R. Terry beranggapan bahwa manajemen adalah ilmu sekaligus

seni. Dari ketiga pengertian diatas maka "manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, Pengorganisasian penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.¹³

Dari pengertian di atas maka Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat didefinisikan sebagai berikut: SIM adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu menstransformasi data sehingga menjadi informasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara untuk mengambil keputusan oleh para manajer sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.¹⁴

SIM didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Para pemakai biasanya membentuk suatu organisasi formal perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang sedang terjadi sekarang dan mungkin terjadi dimasa depan.¹⁵

SIM merupakan metode atau prosedur atau tehnik pengelolaan data menjadi informasi yang akan digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan didalam merencanakan mengorganisir, menjatankan serta pengendalian totalitas dari sub sistem secara terpadu dalam organisasi demi tercapainya tujuan secara efisien dan efektif.¹⁶

¹³ M Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: GM University Press, 2002), h 3-5.

¹⁴ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h 97

¹⁵ Raymond Mc Leod, *Sistem Informasi Manajemen*, h 30.

¹⁶ Ajar Arsyad, *Pokok-pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pusaka Setia, 2000), h 101

Dari pengertian diatas maka SIM bisa diartikan sebagai suatu metode atau prosedur dalam menyediakan informasi bagi beberapa pemakai sesuai dengan kebutuhan yang digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan agar tercapainya suatu tujuan yang efisien dan efektif.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka disusunlah sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

Bab II Teoritis Perspektif

Pada bab ini berisikan tentang kajian pustaka yang meliputi pengertian manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi-fungsi manajemen pengertian SIM, pengertian Asuransi Syari'ah, perbedan Asuransi Syari'ah dengan asuransi konvensional, azaz asuransi, manfaat Asuransi Syari'ah

Bab III Metode Penelitian

Berisikan pendekatan dan jenis penelitian, wilayah penelitian, tahap-tahap penelitian, sumber data teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

Bab IV Deskripsi Lokasi Penelitian.

Membahas dan menjelaskan tentang lokasi penelitian, sejarah penelitian sejarah berdirinya Asuransi Syari'ah Takaful, sarana prasarana, serta struktur kepegawaian.

Bab V Analisa Data

Penyajian data dan analisa data meliputi pembahasan tentang proses penelitian lapangan dan hasil penelitian tentang SIM di Asuransi Syari'ah

Bab VI Penutup

Penyajian tentang kesimpulan dan saran

BAB II

PERSPEKTIF TEORITIS

A. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Sistem informasi manajemen masih belum ada kepastian yang jelas dan aturan, disamping itu juga masih belum ditemukan terjemahan yang sama dalam bahasa Indonesia akan tetapi dalam ka.nus istilah manajemen lembaga pendidikan dan pembinaan nan jemen yaitu istilah *management information system* diterjemahkan sistem informasi manajemen.¹

Kecenderungan makna SIM yang akan muncul adalah seperangkat sistem yang mengolah data menjadi informasi dengan menggunakan teknologi canggih (komputer). Keterlibatan teknologi komputer saat ini memang menjadi hal yang sulit untuk dipisahkan, karena teknologi memberikan manfaat yang begitu besar kemudahan dan sebagai alat bantu bagi manusia. Akan tetapi dalam pengertian SIM tidak selalu diasumsikan dengan penggunaan komputer sebagai alat pengolahan data. SIM telah muncul jauh sebelum perkakas komputer ditemukan, yang pengolahan datang masih dilakukan secara manual tanpa alat bantu teknologi komputer.

Ragam penggunaan teknologi mengakibatkan seluruh bidang kehidupan berubah. Para manajer saat ini dan di masa yang akan datang setiap saat dituntut untuk mengetahui perkembangan informasi yang dapat diperoleh dari media telekomunikasi.

¹ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, h 2.

Agar tidak terjadi kerancuan makna mengenai SIM, maka akan penulis berikan gambaran yang lebih jelas yang diuraikan beberapa terminologi dasar yang mengkonstruksikan makna SIM.

1. Sistem

*"System, a plan or scheme according to which things are connected in to a whole (sistem suatu rencana atau suatu pula yang menghubungkan hal-hal atau benda menjadi suatu keseluruhan)."*²

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur-unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu.³

Ada beberapa yang berbeda untuk mengklasifikasikan sistem yaitu melalui:

- a. Tingkat formalitasnya
- b. Tingkat penerapan otomatis yang diterapkan
- c. Hubungan sistem tersebut dalam perbuatan keputusan
- d. Sifat-sifat input dan out put-nya
- e. Sumber dan tingkat kesesuaiannya
- f. Bobotnya pada perusahaan⁴

Melihat unsur-unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (input), pengolahan (processing), keluaran (out put). Di samping itu suatu sistem suatu sistem senantiasa tidak lepas dari lingkungan sekitarnya. Maka umpan balik (feed back) dapat juga berasal

² Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, h 8.

³ Moekiyat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, h 4.

⁴ Chris Edwards, John Word, Andy Theway, *Sistem Informasi*, (Andi, 2001) h 11.

dari lingkungan sistem yang dimaksud. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang tentunya akan memiliki semua unsur-unsur ini.⁵

2. Informasi

Secara terminologi informasi menurut Gordon D. Davis adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.⁶

Tidak semua informasi dapat begitu saja digunakan sebagai bahan mengambil keputusan sebab pengambilan keputusan terkait dengan kriteria informasi yang memiliki akurasi, ketepatan waktu dan relevansi karena begitu pentingnya kualitas informasi dalam menentukan kebijakan maka diperlukan proses seleksi dan pengolahan informasi secara cermat.

Parker memberikan gambaran tentang syarat-syarat informasi yang baik, terkait dengan pengambilan keputusan.

- a. Ketersediaan (availability) sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (accessible) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
- b. Hendak dipahami (comprehensibility) suatu informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat energik. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

⁵ Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*. h 9.

⁶ Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, (PT Pustaka Brahma Presindo, 1984), h 2.

- c. Relevan dalam konteks organisasi informasi yang diperlukan adalah benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.
- d. Bermanfaat karena informasi harus dapat tersaji dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.
- e. Tepat waktu, syarat ini sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan krusial.
- f. Keandalan, informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang handal akan kebenarannya. Pengelola data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang akan disajikan.
- g. Akurat, informasi harus bersih dari kesalahan dan kekeliruan dan juga harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
- h. Konsisten, informasi tidak mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya, karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.⁷

3. Manajemen.

Manajemen menurut literatur mengandung tiga pengertian:

Menurut pengertian yang pertama yakni manajemen sebagai suatu proses. Dalam *Encyclopedia of The Social Science* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan makna pelaksanaan suatu tujuan

⁷ Wahyudi Komorotumo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, h 11-12.

tertentu dengan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Haiyan menyatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

G R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Dan ketiga pengertian diatas tampak tiga pokok penting yaitu tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dicapai mempergunakan kegiatan orang lain. Kegiatan orang itu harus dibimbing dan diawasi.

Menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dengan kata lain segenap orang-orang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajer.

Menurut pengertian yang ketiga manajemen adalah seni atau suatu ilmu. Chester Indonesia Bernar dalam bukunya "*The Function of The Executive*" mengakui bahwa manajemen itu adalah "seni" dan juga sebagai "ilmu" demikian pula Henry Fayol, Alfin Brown, Harold Koonta dan G. R. Terry beranggapan bahwa manajemen adalah ilmu sekaligus seni. Dari ketiga pengertian diatas maka "manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan. Pengorganisasian penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan."⁸

⁸ M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: GM University Press, 2002), h 3-5.

Menurut Pandji Anoraga SIM adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu menstransformasi data sehingga menjadi informasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara untuk mengambil keputusan oleh para manajer sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.⁹

Raymond Mc Leod mendefinisikan SIM sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Para pemakai biasanya membentuk suatu organisasi formal perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang sedang terjadi sekarang dan mungkin terjadi dimasa depan.¹⁰

Azhar Arsyad mendefinisikan SIM merupakan metode pengelolaan data menjadi informasi yang digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam merencanakan, menjalankan serta pengendalian totalitas dari sub sistem secara terpadu secara efisien dan efektif.¹¹

Sedangkan Wahyudi Kumorotomo dan Subandi Agus M. "SIM" mendefinisikan SIM adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengelolaan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan disini dapat berarti penunjangan terhadap ntugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi, atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut.¹²

⁹ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h 303.

¹⁰ Raymond Mc Leod, *Sistem Informasi Manajemen*, h 30.

¹¹ Ajar Arsyad, *Pokok-pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 2000), h 101.

¹² Wahyudi Kumorotomo dan Subandi Agus M, "SIM", h 7-8.

Dari definisi di atas, jelas bahwa SIM sangat cenderung dengan teknologi canggih, yaitu *internet*. Akan tetapi, Asuransi Syariah Takaful untuk melaksanakan SIM dalam merekrut nasabah tidak sesuai dengan teori, karena dalam merekrut nasabah melalui internet banyak menemukan kesulitan, yang mana dapat menghambat berkembangnya perusahaan. Dengan demikian, Asuransi Syariah Takaful mempunyai alternatif lain dalam merekrut nasabah, yaitu dengan menyebarkan brosur, buku, majalah agar masyarakat bisa lebih memahami tentang Asuransi Syariah Takaful. Begitupun perusahaan akan lebih mudah dan cepat mendapat nasabah.¹³

B. Pengertian Rekrutmen

Suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan masyarakat khususnya perusahaan asuransi yang langsung berhubungan dengan manusia sebagai nasabah dan rekrutmen merupakan langkah pertama dalam rangka menerima dan melayani nasabah.

Agar tidak terjadi kesalahpahaman tentang arti sebenarnya rekrutmen maka perlu diketahui pengertian nasabah. Nasabah adalah orang yang menjadi langganan bank (dalam hal keuangan), pelanggan atau orang yang menjadi tanggungan asuransi.¹⁴

Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar yang untuk dipekerjakan oleh suatu organisasi.¹⁵ Demikian juga dikatakan dalam kamus manajemen oleh Drs. Amin Wijaya Tunggal,

¹³ Sumber Data: Wawancara dengan Ibu Yeti A (Tanggal 6 Agustus 2005)

¹⁴ Komarudin, *Ensikopedi Manajemen*, h 700.

¹⁵ Sondang Siahan *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bumi Aksara, 200), h 102.

rekrutmen adalah proses menemukan dan menarik pelamar yang mampu untuk lowongan pekerjaan.¹⁶

Dari pengertian di atas, jelas bahwa rekrutmen dalam pengertian asuransi adalah mencari, menemukan, mengarahkan dan menarik seseorang untuk dijadikan peserta (nasabah).

Standar mengandung arti sebagai satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil.¹⁷ Standarisasi efektivitas pengukuran periodik untuk semua kegiatan tersebut dibandingkan dengan sasaran yang ingin dicapai dan perbedaan yang signifikan harus dicatat.¹⁸ Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang benar. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁹

C. Pengertian Asuransi

Asuransi didefinisikan sebagai perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih. Pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi. Untuk 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

¹⁶ Amin Wijaya Tunggal, *Kamus M SDM dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h 56.

¹⁷ T Hani Handoko, *Manajemen*, h 363.

¹⁸ Hani Handoko, *"Manajemen"* (Yogyakarta: BPFE, 1995), h 7.

¹⁹ Janti Gunawan, *"Pengantar Teknik dan Sistem Industri"*, (Surabaya: Guna Widya, 1999), h 43.

memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²⁰

Asuransi adalah pemindahan resiko murni dari teranggung kepada penanggung.²¹ Tertanggung adalah orang/perusahaan yang menghadapi suatu resiko. Sedangkan penanggung adalah orang/perusahaan yang mengkhuskan diri memikul resiko.

Dari rumusan diatas dapat dikemukakan bahwa ada dasarnya asuransi atau pertanggungjawaban merupakan suatu ikhtiar dalam rangka menanggulangi resiko dengan bahasa lain resiko di sini adalah:

- a. Kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang tidak diinginkan atau diharapkan terjadi atau
- b. Peristiwa yang diharapkan atau diinginkan atau diharapkan terjadi dan keadaan ini lazim dikatakan sebagai kehilangan sebagai penurunan atau pemusnahan nilai ekonomi.

Oleh karena itu, antara asuransi dan resiko mempunyai keterkaitan yang erat sebab asuransi adalah menanggulangi resiko.

Akhirnya resiko dapat dirumuskan sebagai kemungkinan kehilangan atau kerugian dan kemungkinan penyimpangan harapan yang tidak menguntungkan karena kemungkinan penyimpangan harapan merupakan suatu kehilangan. Kalau diperhatikan Asuransi takaful mempunyai dua ciri, yaitu:

- a. Kebijakan investasi dana yang terkumpul diarahkan pada sektor kegiatan ekonomi yang tidak bertentangan dengan syari'ah Islam.

²⁰ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h 72.

²¹ Hasyimi Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h 169.

- b. Para pemegang polis memperoleh keuntungan mudharabah (bagi hasil) ini berarti Asuransi Takaful, pada dasarnya ingin membantu para tertanggung dengan kemudahan tertentu apabila memperoleh musibah, secara tidak langsung dibantu oleh pemegang polis lain.

Selain dari pada itu para pemegang polis berhak memperoleh keuntungan yang diatur dengan kebijakan tertentu sesuai dengan mekanisme asuransi berdasarkan syari'ah.

1. Tujuan Asuransi

Untuk mengurangi beban ekonomi para anggota kelompok itu maka penanggung juga ikut serta dalam kegiatan pencegahan kerugian. Akan tetapi tujuan pokok asuransi bukanlah pemerataan maupun pencegahan kerugian melainkan mengurangi uncertainty (ketidakpastian, keraguan) yang disebabkan oleh kesadaran akan kemungkinan kerugian²²

2. Bentuk-Bentuk Asuransi

Perusahaan asuransi dan jenis-jenis bidang usaha pengangsurasian di Indonesia terdapat pada Bab III Pasal 3 Undang-undang NO. 2 Tahun 1992. Bentuk-bentuk asuransi sebagai berikut:

a. Asuransi kerugian

Perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko atas kerugian kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

²² Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi*, h 170.

b. Asuransi jiwa

Perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan resiko yang berkaitan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.

c. Reansuransi

Perjanjian asuransi yang memberikan jasa dan pertanggungan ulang terhadap resiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian atau perusahaan asuransi jiwa.

2. Pengertian Asuransi Takaful

Pengertian asuransi secara jelas telah telah dijelaskan diatas dengan segala macam dan bentuk, akan tetapi didalam pengertian ini perlu dijelaskan bahwa asuransi takaful disini adalah konsep perlindungan (asuransi) yang dijalankan sesuai dengan syari'ah Islam yang pada hakekatnya merupakan perjanjian kesepakatan bersama antara sekumpulan dengan untuk saling menjamin antara satu dengan yang lainnya dalam menghadapi kemungkinan terjadinya bencana atau malapetaka.²³

Pada asuransi takaful terdapat beberapa bentuk asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat atau nasabah. Bentuk-bentuk tersebut meliputi:

- a. Takaful keluarga (asuransi jiwa) meliputi takaful berencana, takaful pembiayaan, takaful pendidikan, takaful dana haji, takaful berjangka, takaful kesehatan.

²³ Prof Dr. Adzalur Rahman, *Banking and Insurance*, dalam. [http// www. Takaful.com](http://www.Takaful.com).1979.

- b. Takaful umum (asuransi umum) meliputi takaful kebakaran, takaful kendaraan bermotor, takaful pengangkutan, takaful rekayasa (perlindungan terhadap kerugian atau kerusakan yang berkaitan dengan pekerjaan berat, seperti pemasangan konstruksi), takaful aneka perlindungan terhadap kerugian sebagai akibat risiko yang tidak ditutup pada polis-polis takaful yang telah ada.²⁴

3. Perbedaan Prinsip Operasional Asuransi Takaful dengan Asuransi Konvensional

Asuransi Islam berbeda dengan asuransi modern secara mendasar, baik dari sudut pandang bentuk maupun sifat. Perbedaan itu terlihat dalam hal-hal berikut:

a. Unsur ketidakpastian

Dalam asuransi konvensional perjanjian asuransi jiwa termasuk akan tabadduli atau akad pertukaran. Di dalam akad ini masih terdapat unsur ketidakpastian. Nasabah hanya mengetahui jumlah pertanggungannya tetapi tidak mengetahui jumlah premi yang harus dibayarkan.

Dalam asuransi takaful kontraknya didasarkan pada akad takaful yakni tolong-menolong.

b. Unsur riba

Dalam asuransi konvensional terdapat usaha dan investasi dengan meminjamkan dananya atas dasar bunga, sedangkan pada

²⁴ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), h 171-172.

asuransi takaful tidak terdapat usaha dan investasi dengan penerapan sistem bunga tetapi bagi hasil.

c. Unsur komersial

Dalam asuransi komersil unsur komersilnya masih menonjol sebagai akibat dari penerapan sistem bunga. Unsur komersil asuransi takaful tertutup oleh unsur ta'awun sebagai akibat dari konsep Al Mudhorobah dengan sistem bagi hasil. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

.....وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَأَنْفُوا لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*²⁵

4. Azaz Asuransi Takaful

Asuransi takaful berdiri diatas tiga prinsip yaitu:

a. Saling tanggung jawab

Kedudukan persaudaraan orang beriman satu dengan yang lainnya ibarat satu tubuh, bilamana salah satu anggota tubuh sakit maka sakitnya dirasakan oleh seluruh anggota tubuh lainnya. (HR. Bukhori Muslim)

"Seseorang tidak boleh dianggap beriman sehingga dia mengasihi saudaranya sebagaimana mengasihi diri sendiri" (HR Bukhori Muslim)

²⁵ Depag, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Juz 6, h 156.

b. Saling bekerja sama dan bantu membantu

Dalam Al Quran surat Al Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ
وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ
وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى
وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي
الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْفُونَ بِعَهْدِهِمْ
إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ
الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ (البقرة:

(177

Artinya: *Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.*

- c. Saling melindungi dan berbagi kesusahan

Prinsip yang ketiga ini terdapat dalam Al-Quran Surat Al

Baqarah ayat 126:

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ
أَهْلَهُ مِنَ الثَّمَرَاتِ مَنْ آمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمَتِّعُهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ
وَيَنْسَى الْمَصِيرَ (12)

Artinya: *Dan (ingatlah), ketika Ibrahim berdo'a: Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini negeri yang aman sentosa, dan berikanlah rezki dari buah-buahan kepada penduduknya yang beriman di antara mereka kepada Allah dan hari kemudian. Allah berfirman: "Dan kepada orang yang kafirpun Aku beri kesenangan sementara, kemudian Aku paksa ia menjalani siksa neraka dan itulah seburuk-buruk tempat kembali".*

5. Manfaat Asuransi

Takaful sebagai asuransi yang beroperasi berdasarkan ketentuan syari'ah yang beroperasi berdasarkan ketentuan syari'at Islam, maka manfaat keberadaan asuransi takaful sebagai berikut:

- a. Untuk menyediakan tempat menyimpan atau menabung bagi nasabah secara teratur dan aman baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek, baik masa kini maupun masa mendatang.
- b. Untuk persiapan bagi nasabah jika sewaktu-waktu peserta atau nasabah meninggal dunia.

- c. Untuk persiapan bagi nasabah jika sewaktu-waktu mendapat musibah baik terhadap diri maupun hartanya, tersedia dana untuk menanggulangnya.
- d. Jika masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya
- e. Bank-bank Islam (bank muamalah Indonesia dan BPR-BPR Islam) di Indonesia menyediakan asuransi sebagai mitra usaha dalam rangka perlindungan terhadap berbagai aset dan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah.²⁶

²⁶ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga terkait*, h 175.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Prof. Dr. S Nasution yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah metode yang memberi gambaran yang jelas tentang situasi-situasi sosial.¹

Metode deskriptif ini banyak digunakan dalam penelitian sosial dikarenakan metode deskriptif lebih spesifik dan terpusat pada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antara berbagai variabel dengan kata lain metode deskriptif dapat digunakan untuk menemukan pengetahuan seluas-luasnya tentang obyek penelitian pada suatu masa atau saat tertentu.²

Untuk lebih jelasnya, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis

Dilihat dari pendekatan analisisnya, penelitian dibagi menjadi dua macam:

1. Penelitian kualitatif
2. Penelitian kuantitatif³

Namun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moloeng yang dimaksud dengan metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif

¹ S. Nasution, *Metodologi Research*, cet III, (Jakarta: Bumi Aksara, 1986), h. 24.

² Talliziduhu Ndraha, *Research Teori Metodologi Administrasi*, cet II, (Jakarta: Bina Aksara, 1985), h. 105.

³ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, h 22.

berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴

Namun demikian dalam penelitian ini yang dicari adalah kata-kata perilaku dan tindakan dari pengelola Asuransi Syari'ah Takafful.

B. Wilayah Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Jl. Bung Tomo No. 08 kav 25 Surabaya Telp. (031) 5024946, 5023189 fax (031) 5020035, 5019558.

C. Jenis dan Sumber data

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa informasi dalam bentuk sumber data yang tertulis. Dalam hal ini digali sesuai pendapat yang dikonsepsikan oleh "Lofland and lofland" (1984: 47) bahwa yang dimaksud dengan sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata dari tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berikut ini akan dijelaskan jenis-jenis data yang berbentuk kata-kata dari tindakan serta sumber data yang tertulis.

1. Kata-kata dan tindakan

Dalam penelitian kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati melalui wawancara adalah merupakan sumber utama. Sumber data utama ditulis melalui catatan tertulis dan jika memungkinkan direkam dengan alat audio, tape.⁵

⁴ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet VII, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995), h. 3.

⁵ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h 112.

Dalam upaya mengumpulkan sumber data berupa kata-kata dan tindakan, peneliti menggunakan alat (instrument) penelitian berupa daftar pertanyaan yang dipedomani saat melakukan wawancara. Ketika peneliti melakukan proses wawancara (interview) dalam upaya menggali data atau informasi yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Peneliti hanya menggunakan alat bantu (instrumen penelitian) yang berupa buku tulis dan balpoint untuk mencatat informasi yang disampaikan.

2. Sumber tertulis

Peneliti menggunakan sumber tertulis sebagai sumber kedua yang berasal dari luar wawancara. Dilihat dari sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, arsip dan dokumen resmi.

Dalam penelitian ini upaya untuk menggali data atau informasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Peneliti mencari sumber data untuk menunjang hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti memperoleh sumber data tertulis berupa buku "*Training Basic Modul*" dan hal yang berkaitan dengan sejarah berdirinya Asuransi Syari'ah Takaful sebagai salah satu perusahaan asuransi yang berlandaskan syari'ah yang berisi dokumen dan arsip.⁶

⁶ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h 113.

D. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1 Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahap yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian. Dalam tahap ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam konteks ini peneliti ini, peneliti terlebih dahulu membuat permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian, kemudian membuat matrik usulan judul penelitian hingga membuat proposal penelitian.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Sebelum peneliti menetapkan atau menentukan lapangan sasaran penelitian peneliti mempertimbangkan kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan dengan rencana penelitian.

Dalam konteks ini yang dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul penelitian terlebih dahulu menggali data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti. Kemudian menetapkan PT Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya sebagai obyek penelitian. Ketetapan ini didasarkan bahwa PT Asuransi Takaful sebagai salah bentuk kerja sama yang mempraktekkan prinsip syari'ah dalam kegiatan operasionalnya sesuai dengan rencana penelitian.

c. Mengurus Surat Perizinan

Setelah peneliti membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, kemudian mengurus izin bagi pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini peneliti juga tidak mengabaikan mengurus perizinan kepada atasan peneliti, Ketua Jurusan, Dekan Fakultas, Kepala Instansi seperti pusat dan lain-lain.⁷

d. Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Tahapan ini belum sampai pada menyingkapkan bagaimana peneliti masuk dilapangan, dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya jadi, tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti memulai menilai keadaan lapangan itu sendiri.⁸

Dalam konteks ini sebelum mengambil permasalahan dalam penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian lapangan terhadap obyek yang dijadikan bahan penelitian, karena dengan pertimbangan bahwa obyek tersebut belum ada yang meneliti dan ada sesuatu yang menarik dalam obyek penelitian tersebut. Dan dengan pertimbangan lain bahwa obyek tersebut juga relevan jika dibedakan dari sudut disiplin keilmuan yang selama ini peneliti tekuni.

⁷ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 87.

⁸ Lexy J Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h 88

e. Menulis dan Memanfaatkan Informan

Informan adalah orang dalam latar penelitian.⁹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan pemilihan terhadap informan yang akan memberikan data atau informasi mengenai permasalahan yang akan dibahas. Dalam hal ini peneliti mencari orang yang paling mengetahui kegiatan yang dilakukan di Asuransi syari'ah tersebut (informan utama) dan peneliti menemukan informan yang dianggap cocok dan pantas untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Untuk kelancaran jalannya penelitian maka peneliti hendaknya menyiapkan tidak hanya menyiapkan perlengkapan fisik tetapi segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan sesuai dengan petunjuk Lexy J. Moloeng.

Dalam konteks ini upaya mengumpulkan data atau informasi dan obyek yang diteliti, peneliti menggunakan alat bantu berupa buku dan alat tulis.

2 Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
- b. Memasuki lapangan dan

⁹ Lexy J Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h 90.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.¹⁰

Dalam tahap ini sebelum peneliti merumuskan pembahasan penelitian, terlebih dahulu peneliti berusaha memahami tentang latar penelitian, kemudian mempersiapkan diri secara matang dan serius untuk membahas penelitian ini. Selanjutnya peneliti masuk kelapangan untuk mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan fokus penelitian, dalam hal ini peneliti juga ikut berperan serta dalam aktivitas yang dijadikan obyek penelitian.

3 Tahap Analisa Data

Menurut Patton (1980: 268), analisis data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikan kedalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar-dasar.¹¹

Dalam tahap ini setelah peneliti berhasil mengumpulkan data atau informasi dari obyek yang diteliti, langkah yang diambil yaitu melakukan analisis data yaitu mencari perbandingan (komparatif) dan hubungan (korelasi) antara data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan dengan teori yang ada.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat

¹⁰ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 94.

¹¹ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 103.

penting dalam metode penelitian, karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan.¹²

Ada berbagai macam teknik pengumpuland data dalam proses penelitian tetapi tehnik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, yaitu semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Dalam kajian ini peneliti berhasil melakukan wawancara dengan kepala marketing dan beberapa orang nasabah untuk menjaga kevalidan informasi. Dalam tehnik wawancara peneliti menggunakan bentuk "*semi structured*" artinya mula-mula peneliti (interviewer) menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur (terlampir dalam skripsi) kemudian satu persatu diperdalam dalam memberi keterangan lebih lanjut dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.¹³

Jenis informasi yang digali peneliti untuk mendapatkan data tentang:

- a. Sejarah berdirinya Asuransi Syari'ah Takaful
- b. Faktor pendukung dan penghambat dalam merekrut nasabah
- c. Syarat khusus menjadi nasabah

¹² Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, Cet IV, (Jakarta: Ghalian Indonesia, 1999)

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi IV, cet II, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal 231-232.

- d. Serta informasi-informasi lain yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan fokus masalah dalam penelitian.

2. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*observasi*) adalah alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti.¹⁴ Dari hasil observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya yang diobservasi oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi adalah:

- a. Lokasi Asuransi Syari'ah Takaful
- b. Peralatan yang dimiliki dan digunakan oleh pegawai dalam rangka melakukan aktivitas di kantor Asuransi Syari'ah Takful.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.¹⁵

Dari teknik dokumentasi ini, peneliti mendapatkan dokumen berupa:

- a. Bukti kwitansi pembayaran nasabah
- b. Buku tabungan yang dibagikan untuk nasabah

¹⁴ Kholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hal 7.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hal 236.

TABEL I

Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data:

No.	Jenis data	Sumber data	TPD
1.	Sejarah Berdirinya Asuransi Syariah Takaful	Dokumentasi	D
2.	Struktur kepegawaian	Informan	W+D
3.	Program Kerja	Informan	W+D+O
4.	Sistem Informasi di dalam merekrut nasabah	Informan	W+O+ Tenaga pemasaran

Keterangan:

TPD : Teknik Pengumpulan Data

W : Wawancara (Interview)

O : Observasi

D : Dokumentasi

F. Tehnik Analisa Data

Analisa data adalah menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih kecil agar dapat:

1. Mengetahui komponen yang menonjol (memiliki nilai ekstem)
2. Membandingkan antara komponen yang satu dengan yang lainnya

3. Membandingkan salah satu atau beberapa komponen dengan keseluruhan (secara prosentase).¹⁶

Definisi lain dari analisa data adalah seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

1. Menurut Patton (1980), analisa data adalah proses mengatur untuk data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.
2. Menurut Bogdan dan Taylor (1975), analisa data adalah proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu.
3. Menurut Lexy Joachim Wach Moelong (2000), analisis data adalah mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola kategori dan satu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.
4. Menurut Sofiyon Effendi dan Chrisa Manning (1989), analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa analisa data adalah suatu langkah untuk menyederhanakan hasil penelitian dengan menggunakan analisis data yang tajam dan sistematis dengan maksud agar penelitian yang dihasilkan dapat mudah dipahami secara mendalam dan menyeluruh.

¹⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, h 97.

¹⁷ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, cet I (Jakarta: LP3ES, 1989), h 263.

Tujuan dari analisis data ini antara lain adalah:

1. Data dapat diberi arti makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian.
2. Memperlihatkan hubungan-hubungan antara fenomena dalam penelitian.
3. Untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian.
4. Bahan-bahan untuk membuat jawaban serta implikasi-implikasi dan saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematik, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisis data yang dilakukan terbatas pada tehnik pengolahan datanya seperti pada pengecekan data atau tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca tabel-tabel, angka yang tersedia kemudian melakukan uraian dan penafsiran.¹⁸

G. Tehnik Keabsahan Data

Ada beberapa tehnik keabsahan data yang dirumuskan oleh Lexy J. Moloeng dalam bukunya yang berjudul “ Metodologi Penelitian Kualitatif”. Namun dalam penelitian ini, peneliti tidak mengambil secara keseluruhan tehnik keabsahan data yang sesuai konteks penelitian dan pernah dilakukan oleh peneliti dalam rangka menyempurnakan hasil penelitian.

Berikut ini akan dijelaskan tehnik keabsahan data yang digunakan peneliti dalam pembahasan penelitian ini, yaitu antara lain:

¹⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, h 98.

1. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar belakang penelitian¹⁹

Dalam hal ini upaya menggali data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Peneliti selalu ikut serta dengan informan utama dalam upaya menggali informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dilakukan dengan maksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu-isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.²⁰

Dalam konteks ini, sebelum mengambil perubahan penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan terlebih dahulu secara dalam upaya menggali informasi untuk dijadikan obyek penelitian dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan tugas akhir pada akhirnya peneliti menemukan permasalahan yang menarik untuk dikasi, yaitu masalah sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah yang dilakukan PT Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya.

¹⁹ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal 175.

²⁰ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal 177.

H. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang membahas sistem informasi manajemen, diantaranya yang dilakukan oleh Hindrayani dengan topik "*Sistem Informasi dalam Perencanaan pada Yayasan Taman Pendidikan dan Sosial nahdlatul Ulama Khadijah Surabaya*" penelitian ini dilakukan pada tahun 2003 yang menghasilkan kesimpulan yayasan Taman Pendidikan dan Sosial Nahdlatul Ulama Khadijah Surabaya telah menerapkan sistem informasi manajemen dalam aktifitas keseharian. Begitu pula dalam perencanaan yayasan Khadijah telah menerapkan fungsi perencanaan dalam aktivitasnya sedangkan peneliti terkait dengan rekrutmen nasabah.

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Asuransi Syari'ah Takaful

Pada tanggal 27 Juli 1993 para wakil dari Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri sebagai sponsor dan tim pembentukan Asuransi Takaful Indonesia atau TEPATI.

Selain memudahkan koordinasi antara pemeriksa dengan Pemerintah, keterlibatan unsur-unsur Departemen Keuangan dimaksudkan agar sejak awal mereka memberikan perhatian kepada usaha besar ini.

Asumsinya Bank Muamalat Indonesia membutuhkan lembaga asuransi yang sesuai dengan syari'ah, baik dalam rangka mendukung permodalan maupun untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Sebagai langkah awal, lima anggota TEPATI melakukan studi banding ke Malaysia tanggal 17-10 September 1993. Malaysia merupakan negara ASEAN pertama yang mempraktekkan Asuransi berdasarkan prinsip syari'ah sejak Agustus 1985 yakni Syarikat Takaful Malaysia.

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk sebuah seminar nasional di Hotel Indonesia. Akhirnya berdirilah PT Syari'ah Takaful Indonesia (PT STI) sebagai Holding Company pada tanggal 24 Februari 1994. Tugas Holding Company selanjutnya adalah untuk modal Ventura. Pengadaan dan sebagainya furasi utama dari PT Syarikat Takaful Indonesia adalah sebagai *Investmet Company*, kemudian PT STI mendirikan dua anak

perusahaan yaitu PT Asuransi Takaful keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum atau Asuransi Kerugian.

PT Asuransi Takaful keluarga diresmikan pada tanggal 25 Agustus 1994 dengan modal disetor sebesar Rp 5 Milyar. Izin operasionalnya keluar pada tanggal 04 Agustus 1994, melalui SK Men Keu No Kep.385/KMK.017/1994. Men Keu Mar'ie Muhammad sendiri yang meresmikan berdirinya Asuransi Takaful Keluarga di Puri Agung Hotel Sahid Jaya, Jakarta.

Sebenarnya pendirian PT Asuransi Takaful Keluarga apabila merujuk pada Undang-undang No 2 tahun 1992 tentang usaha peransuransian masih harus menunggu beberapa lama lagi. Karena sesuai dengan ketentuan Undang-undang bahwa investasi perusahaan asuransi di suatu bank, maksimal lima persen dari seluruh kekayaannya, tapi karena di Indonesia ada satu Bank Syari'at Muamalat Indonesia maka khusus Takaful seluruh investasinya boleh dilakukan di Bank Muamalat. Ini merupakan suatu bentuk dukungan dari pemerintah pada proses pembentukan Asuransi Syari'ah ini.

PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dari lahirnya sekitar tujuh tahun sudah berjalan dengan Perbankan pertumbuhan Bank Syari'ah. Angka pertumbuhan berjalan pesat dimana Perbankan Syari'ah diwajibkan oleh Majelis Indonesia bergandengan tangan dengan Asuransi Syari'ah karena senafas dengan perkembangan ekonomi syari'ah.

Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan syari'ah pada prinsipnya Asuransi Takaful dalam kehidupan ini, manusia senantiasa

dihadapkan pada kemungkinan terjadinya berbagai cobaan, seperti kematian, kebakaran, kecelakaan dan sebagainya. Salah satu cara menghadapi resiko finansial dari musibah ialah dengan cara menyimpan dan menabung.

Takaful dengan program perlindungan ini dalam syari'ah Islam dikenal dengan "*takaful*". Program ini bertumpu pada konsep tolong menolong dalam kebaikan, taqwa dan rasa aman yang menjadikan semua peserta Asuransi sebagai keluarga besar yang saling menjamin dan menanggung resiko satu sama lain dan takaful dalam hal ini meniadakan gharar (ketidakpastian), Maysir (judi) dan Riba.

Melihat betapa sangat pentingnya manusia dan muslim sejati dalam menjalankan hartanya untuk memenuhi kebutuhan hidup haruslah sesuai dengan tuntunan syari'ah.

Syarikat takaful Indonesia telah menjalin kerjasama dengan berbagai organisasi Islam, seperti Muhammadiyah, Persatuan Islam serta induk koperasi pondok pesantren (Inko Pontren) selain itu PT S'II tidak kalah pentingnya bekerja sama dengan perusahaan Multilevel Marketing PT AHAD NET Internasional, PT Asuransi AIA Indonesia, PT Asuransi AIV Indonesia dan Carpenter Bowring London.

PT Asuransi Takaful Keluarga sudah memiliki kantor perwakilan dan melebarkan sayapnya ke berbagai kota besar antara lain; Medan, Palembang, Jakarta, Bandung, Semarang, Ujung Pandang, Balikpapan dan

Surabaya yang termasuk salah satu kota terbesar Di Indonesia tepatnya Jln Bungtomo No 08 Kau 25 Surabaya. 60264.¹

Dengan demikian diharapkan dapat mendukung jangkauan pelayanan takaful ke pelosok Indonesia termasuk di Surabaya sendiri. kehadiran takaful didaerah juga akan membantu penguatan kelembagaan ekonomi syariah lainnya seperti BPPRS, BMI serta lembaga ekonomi milik umat lainnya.

RINGKASAN KEGIATAN PENDIRIAN ASURANSI

1. 27 Juli 1993 Pembentukan tim TEPATI
2. 24 Februari 1994 Akte pendirian syarikat takaful Indonesia
3. 11 Maret 1994 Peresmian PT. Syarikat Takaful Indonesia
4. 05 Mei 1994 Akte pendirian PT. Asuransi Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa) Asuransi Takaful Umum (Asuransi Kerugian)
5. 24 Mei 1994 Persetujuan prinsip perusahaan/kehakiman PT Asuransi Keluarga.
6. 19 Juli 1994 Izin usaha PT. Asuransi Takaful Keluarga
7. 25 Agustus 1994 Peresmian PT. Asuransi Takaful Keluarga
8. November 1994 Beroperasinya kantor perwakilan Semarang
9. 14 Desember 1994 Persetujuan prinsip perusahaan/kehakiman PT. Asuransi Takaful Umum
10. Desember 1994 Beroperasinya kantor perwakilan Ujung Pandang

¹ Dokumentasi, AST Surabaya.

11. Januari 1995 Beroperasinya kantor perwakilan DKI I
12. 15 Februari 1995 Beroperasinya kantor perwakilan Bandung
13. 01 April 1995 Beroperasinya kantor perwakilan Surabaya
14. 01 Mei 1995 Beroperasinya kantor perwakilan Medan
15. 01 Juni 1995 Izin usaha PT. Asuransi Takaful Umum dan peresmian
16. 02 Juni 1995 Beroperasinya kantor perwakilan Banda Aceh
17. 25 Oktober 1995 Beroperasinya kantor perwakilan Balikpapan
Beroperasinya kantor supervisi Cirebon
Beroperasinya kantor perwakilan Depok
18. Januari 1996 Beroperasinya kantor perwakilan Palembang
Beroperasinya kantor supervisi Bontang
Beroperasinya kantor perwakilan Samarinda
19. Februari 1996 Beroperasinya kantor supervisi Bogor
20. 05 Mei 1996 Peresmian PT. Asuransi Takaful Umum (general insurance)
21. 05 Agustus 1996 Beroperasinya kantor perwakilan DKI 2
22. 15 Agustus 1996 Beroperasinya kantor supervisi Banjarmasin
23. September 1996 Beroperasinya kantor supervisi Loksumawe
24. 09 Oktober 1996 Beroperasinya kantor supervisi Kendari
25. 07 Desember 1996 Beroperasinya kantor supervisi Solo
26. 01 Januari 1997 Beroperasinya kantor perwakilan Tangerang
27. Februari 1997 Beroperasinya kantor perwakilan DKI 3
28. Januari 1998 Beroperasinya kantor supervisi Jambi

- 29. 01 Maret 1998 Beroperasinya kantor supervisi Batam
- 30. 01 April 1998 Beroperasinya kantor perwakilan Bekasi
- 31. 08 Agustus 1998 Beroperasinya kantor perwakilan Padang
- 32. 21 Oktober 1999 Beroperasinya kantor supervisi Pekanbaru
- 33. November 1999 Beroperasinya kantor supervisi Lampung
- 34. Januari 2000 Beroperasinya kantor supervisi Cilegon
- 35. Februari 2000 Beroperasinya kantor perwakilan DKI 4
- 36. Januari 2001 Beroperasinya kantor TAA di beberapa kota Indonesia
- 37. Januari 2002 Beroperasinya kantor DKI 4, DKI 5, DKI 6, DKI 7
Surabaya
Kantor TAA Jawa Timur, TAA Jawa Tengah, TAA
Jawa Barat.
Terbentuknya kantor PTJKI dan Koordinator Bank
Insurance.

B. Tujuan Dan Falsafah Asuransi Syari'ah Takaful

Sebagai lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi Asuransi sesuai syari'ah dan merupakan salah satu lembaga yang *profit oriented*. Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, amanah dan professional kepada umat Islam dan bangsa Indonesia. Adapun visi dan misi Asuransi Syari'ah Takaful, sebagai berikut :

VISI

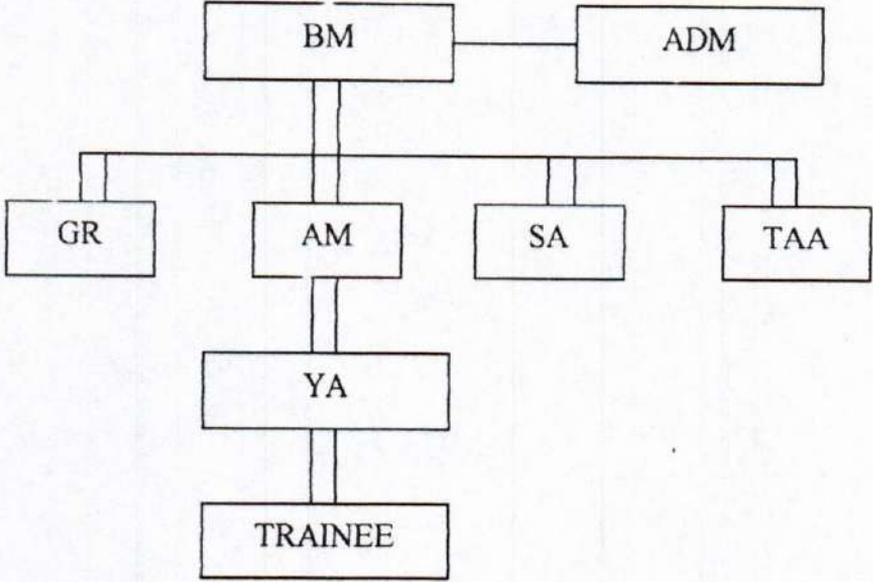
"Takaful Indonesia adalah lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara Islam. operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip syari'at yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan takaful akan berjuan berkembang untuk menjadi perusahaan yang terkemuka".

MISI

"Meningkatkan kerjasama dan partisipasi ummat dalam rangka menumbuhkan lembaga keuangan syari'ah (beserta lembaga pendukungnya) yang kuat dan istiqamah".²

² Sumber Data :Dokumentasi Asuransi Syari'ah Takaful.

C. Struktur Kepagawaian Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya



Keterangan:

- : Garis Koordinasi
- ===== : Garis Komando

D. SUSUNAN KEPEGAWAIAN PT ASURANSI SYARIAH TAKAFUL.

SURABAYA

- Branch Manager (BM) oleh Bpk Asya'ari
- Bagian teknik Oleh Bpk Agung Nugroho
- Bagian keuangan oleh Ibu Yeti Akhiroh
- Bagian Office Boy oleh Bpk Syafi'i
- Bagian kolektor Bpk Sorip.³

Adapun kepengurusan yang membawahi Asuransi Takaful Keluarga di Kantor Pusat adalah sebagai berikut:

PEMEGANG SAHAM

1. P.T Syarikat Takaful Malaysia
2. Islamic Development Bank
3. PT Permodalan Nasional Madani
4. PT Bank Muamalat Indonesia
5. PT Karya Abdi Bangsa
6. Kopkar Takaful
7. Gabungan Pengusaha Muslim

DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Ketua

Prof. K. H Alie Yafie

Anggota

1. H. Syafi'i Antonio M. Sc

³ Wawancara dengan Ibu Yeti Akhiroh tanggal 4 Juli 2005.

2. Drs. Didin hafiduddin M. Sc
3. Prof. Madya Dr. Ahmad Syahbani

DEWAN KOMISARIS

Komisaris Ketua

Wan Zamri Wan Ismail

Anggota

1. Wiwin P Sudjito
2. Ir Salman Taufik
3. Md. Azmi bin Abu Bakar

DEWAN DIREKSI

Direktur Utama

Agus Haryadi

Direktur Operasional

Basuki Agus, AAIJ

Direktur Keuangan

Edwin Mustafa

Direktur Aktuaria

Syahrial Sakri, AAAIJ, ASAI.⁴

E. Sarana Dan Prasarana Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya.

Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai sangat penting dan mendorong seseorang untuk lebih semangat dalam bekerja. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh Asuransi Syari'ah Takaful.

⁴ Sumber data Dokumentasi Asuransi Syari'ah Takaful

1. Secara langsung yakni berbentuk :
 - a. Upah (gaji pokok) sesuai dengan tugasnya
 - b. Dana untuk konsumsi
 - c. Biaya untuk transportasi
 - d. Serta untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan PT Asuransi Syari'ah Takaful. memberil an insentif seperti tunjangan keagamaan (THR) yang diberikan pada hari lebaran.
2. Secara tidak langsung, yakni berupa berbagai tunjangan antara lain :
 - a. Perlengkapan kerja, seperti penyediaan mobil urtuk urusan perkantoran dan hal-hal yang berupa surat izin/surat keterangan cuti (cuti tahunan, cuti sakit, cuti hamil, melahirkan serta cuti haji).
 - b. Pelayanan kesehatan,yakni dengan perawatan dan pengobatan (bukan karena kecelakaan kerja), tunjangan kecelakaan kerja, kematian, jaminan hari tua dan upah selama tua.
 - c. Memberikan penghargaan (reward) bagi karyawan yang teladan dalam artian dia bisa mendapatkan premi yang banyak dalam waktu yang telah ditentukan oleh PT Asuransi Takaful.
 - d. Rekreasi/piknik waktu urtuk pelaksanaan ini tidak ditentukan bisa satu tahun sekali atau daian satu tahun dua kali tergantung dari keinginan karyawan dan bisanya rekreasi tidak hanya mencari hiburan semata tetapi diisi dengan kegiatan-kegiatan yang lain yang dapat membantu peningkatan prestasi kerja.

F. Program dan Manfaat PT Takaful Pada Asuransi Syari'ah Takaful Surabaya.

1. Takaful dana Investasi

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana sebagai dana investasi yang diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tua.

2. Takaful Dana Siswa

Adalah perlindungan perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan.

3. Takaful Dana Haji

Adalah suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dana dan merencanakan pengumpulan dana untuk biaya menjalankan ibadah haji.

4. Program Kesehatan

Program ini diperuntukkan bagi perusahaan, organisasi atau perkumpulan yang bermaksud menyediakan santunan kepada karyawan (anggota apabila rawat inap/sakit).

5. Program Takaful Kecelakaan Diri

Adalah suatu bentuk perlindungan kumpulan yang ditujukan untuk perusahaan, organisasi atau kumpulan yang bermaksud menyediakan santunan kepada karyawan/anggota apabila mengalami kecelakaan.

6 Takaful al Khoirot

Adalah suatu bentuk perlindungan kumpulan yang diperuntukkan bagi ahli warisnya apabila yang bersangkutan ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

7. Majlis Ta'lim

Program ini diperuntukkan bagi majlis ta'lim yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli waris jama'ah bila peserta mengalami musibah kematian.

8. Program takaful perlindungan siswa

Adalah suatu perlindungan kumpulan yang ditujukan untuk lembaga pendidikan formal maupun non formal yang bermaksud menyediakan santunan siswanya apabila mengalami musibah kecelakaan maupun meninggal dunia.

9. Takaful Pembiayaan.

Adalah suatu bentuk perlindungan perorangan ataupun kumpulan yaitu berupa jaminan perluasan hutang apabila yang bersangkutan meninggal dunia dalam masa perjanjian.

BAB V

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. PENYAJIAN DATA

Dari hasil penelitian di lokasi PT Asuransi Syari'ah Takaful di Surabaya, penulis bermaksud untuk menggambarkan atau mendiskripsikan atau mengamati sistem informasi dalam merekrut nasabah.

Data yang dihasilkan di lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif terutama di maksudkan untuk menunjukkan data-data yang sifatnya imajinatif sebab hal ini untuk memahami segala aspek yaitu manusia sebagai karyawan pemasaran.

Selain itu juga mengumpulkan beberapa pustaka yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen, juga bertujuan untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang relevan dengan maksud dari tujuan penelitian. Maka dalam penelitian ini dapatlah diungkapkan beberapa temuan.

Sejalan dengan arus informasi yang semakin padat, tingkat pengetahuan manusia semakin tinggi dan persaingan semakin ketat yang berakibat manusia sejalan dengan kecanggihan di pacu untuk lebih professional dalam menentukan langkah agar apa yang diharapkan bisa tercapai.

Asuransi Syari'ah Takaful dalam kaitannya dengan pencapaian sebuah tujuan, yakni merekrut nasabah diperlukan konsep dan strategi yang tepat dan profesional. Dalam hal ini tidaklah mudah mengingat persaingan perusahaan

di bidang peransuransian yang semakin ketat. Namun, secara tekstual aturan perekonomian secara syari'ah sudah terdapat di dalam al Qur'an dan hadits. Sehingga dengan menjadi nasabah Asuransi Syari'ah Takaful tidak diragukan lagi kebenarannya.

1. Sistem Informasi dalam Merekrut Nasabah

Asuransi Syari'ah Takaful dalam upaya memberikan informasi untuk merekrut nasabah adalah dengan membuka jaringan informasi lebih luas melalui prosur, buku, surat kabar, majalah serta jaringan internet yang merupakan salah satu kecanggihan teknologi informasi.

Sistem perekrutan nasabah dilakukan tidak secara emosional akan tetapi melalui proses bimbingan, mengajak ke jalan yang benar dengan dilandasi *bil Hikmah Wal Mawidhlotin Hasanah*.

Asuransi Syari'ah Takaful berupaya semudah mungkin informasi itu sampai kepada masyarakat. Akan tetapi, keengganan masyarakat untuk memperoleh dan menerima informasi tentang Asuransi Syari'ah Takaful serta manfaatnya karena disinyalir, bahwa asuransi merugikan masyarakat dan semua asuransi (takaful dan konvensional). Pada dasarnya sama dengan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai karena selain dari surat kabar, majalah atau informasi lainnya dirasa kurang mencukupi untuk menjangkau masyarakat yang luas dan untuk memperluas informasi yang lebih luas membutuhkan dana yang lebih besar. Selain dari pada itu, regulasi peraturan pemerintah tentang promosi dan periklanan yang sangat mahal. Akan tetapi, waktu yang digunakan dalam merekrut nasabah cukup

8

efisien, karena karyawan pemasaran masing-masing mempunyai kendaraan sendiri sehingga biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan tidak terlalu tinggi.¹

Tindakan Asuransi Syari'ah Takaful dalam mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dibidang sumber daya manusia, agen pemasaran mengadakan training atau pelatihan yang diikuti oleh segenap karyawan (bawahan). Pemasaran yang diadakan setiap dua bulan sekali. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM di bidangnya, serta mengevaluasi tindakan-tindakan yang telah dilakukan. Dengan diadakan penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan : knowledge (pengetahuan) dan habit (kebiasaan). Selanjutnya semua karyawan diharapkan setelah pelatihan ini mencapai pada personality/performance, intelegence, emotional dan sosial.
2. Memberikan keyakinan penuh kepada masyarakat bahwa Asuransi Syari'ah Takaful konsisten dalam menjalankan perekonomian secara syari'ah (dengan sistembagi hasil) sangat berbeda dengan Asuransi Konvensional (dengan sistem bunga).
3. Asuransi Syari'ah Takaful dalam menjangkau kepada masyarakat luas (pelosok) dengan memanfaatkan para tokoh agama dan pemuka masyarakat, karena diyakini tokoh agama dan pemuka masyarakat

¹ Sumber Data: Wawancara dengan Ibu Yeti A. (tgl 4 Juli 2005).

(selama tidak memerintahkan pada kemungkaran) mempunyai pengaruh besar di masyarakat.

Agar kinerja karyawan sesuai dengan ketentuan perusahaan, Asuransi Syari'ah Takaful memberikan petunjuk (rambu-rambu) atau semacam arahan dengan pedoman kepada karyawan (marketing) yang berupa salesmanship.

SALESMANSHIP

Prospek Hetrogen

Cara melakukan prospek

Ciri prospek

Profil prospek yang ideal

Metode pencarian prospek

Buku prospek

PENDEKATAN TERHADAP PROSPEK

Cara-cara pendekatan awal

1. Surat Perkenalan
2. Melalui telepon

KEUNTUNGAN-KEUNTUNGAN MENGHUBUNGI PROSPEK

MELALUI TELEPON

1. Menghemat waktu

2. Menambah wibawa, membuat janji terlebih dahulu, berarti mempunyai kemungkinan yang lebih besar.
3. Menunjukkan sifat yang professional
4. Menciptakan pola kerja yang baik.

TEKNIK PENELPON YANG BAIK

1. Tentukan waktunya
2. Memanggil namanya
3. Jaga jarak yang baik antara mulut dengan gagang telpon
4. Jadilah pendengar yang baik
5. Membuat persetujuan yang tidak langsung.

FACT FINDING DAN PSIKOLOGI PENJUALAN

1. Ciri-ciri konsultan
2. Berhubungan dengan prospek
3. Motif dan motivasi
4. Komunikasi
5. Ilmu jiwa dan komunikasi
6. Ciri-ciri pembeli

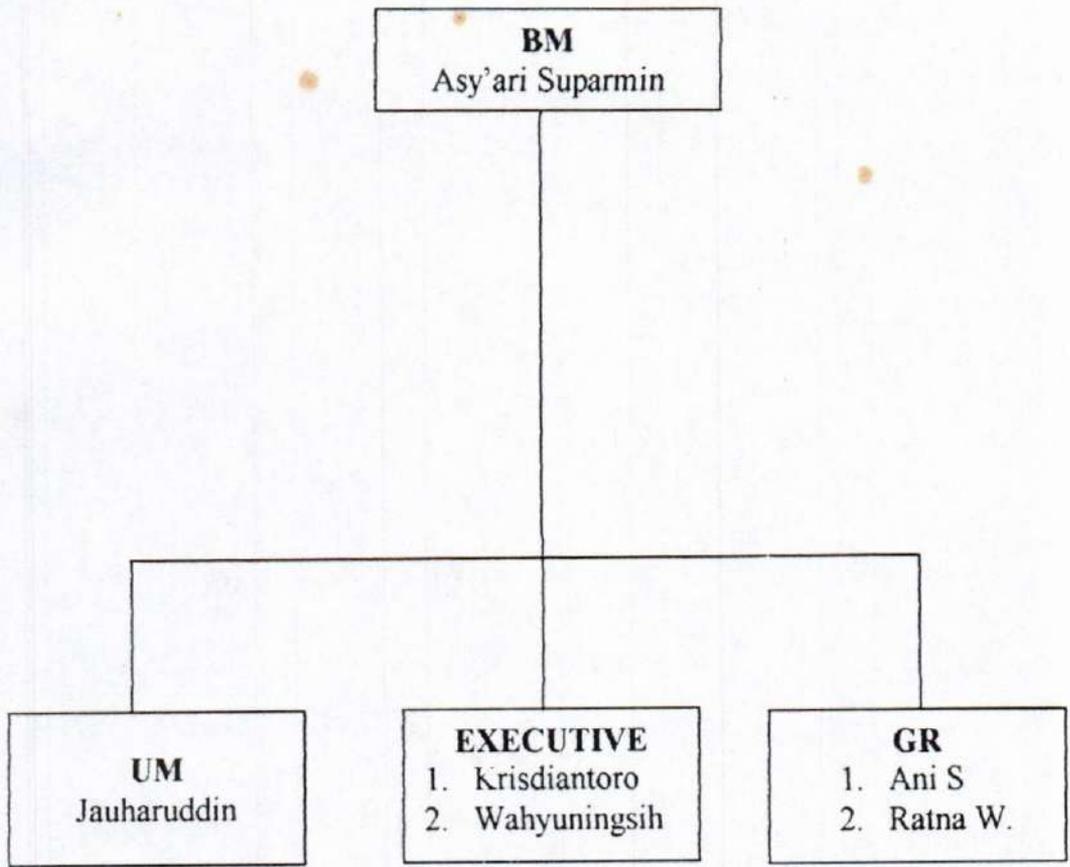
PENYAJIAN PENJUALAN

1. Faktor-faktor penting di dalam penyajian penjualan
 - a. Prospek yang dituju sudah jelas.
 - b. Mengerti cara penyajian penjualan, tahu bagaimana mengetahui kebutuhan-kebutuhan prospek

- 61
2. Keuntungan-keuntungan dari penyajian penjualan
 3. Penjualan visual
 4. Menghafal dalam melatih penyajian penjualan
 5. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh konsultan asuransi jiwa
 - a. Keengganan berkunjung
 - b. Siasat emosional
 6. Penyajian penjualan yang baik membuka hal penting
 7. Wawancara penutup
 8. Kerangka penjualan
 9. Mengatasi keberatan prospek
 10. Pembayaran premi.²

² Sumber Data Dokumentasi Asuransi Takaful, Modul Pengetahuan Dasar Takaful

SISTEM PEMASARAN



Keterangan:

BM : Branch Manager

UM : Unit Manager

GR : Group Representative

2. Sistem Informasi dalam Merekrut Nasabah Secara Efektif dan Efisien.

Rekrutmen nasabah dalam rangka mengajak, membimbing, mengarahkan ke jalan yang diridhoi Allah, Asuransi Syari'ah Takaful punya beberapa strategi yang diharapkan mampu mewujudkan sebuah tujuan yang hendak dicapai. Strategi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Strategi Personal*

Perekrutan nasabah melalui satu orang atau perorangan. Strategi dalam merekrut nasabah personal ini ditujukan bagi seseorang atau perorangan. Calon nasabah yang akan direkrut biasanya dari keluarga sendiri, saudara atau famili dan teman atau relasi.

Pertama kali yang dilamukan oleh karyawan pemasaran (marketing) dalam rekrutmen nasabah adalah memperkenalkan identitas diri sebagai karyawan Asuransi. Kemudian menjelaskan tujuan kedatangan ke rumah calon nasabah dengan terciptanya sebuah keakraban antara karyawan dengan calon nasabah. Karyawan mulai mengalihkan perhatian pembicaraan tentang asuransi. Apa sebenarnya Asuransi Takaful beserta manfaat-manfaat yang diperoleh kalau menjadi anggota Asuransi (nasabah).

Dalam rekrutmen nasabah secara personal menggunakan pendekatan syari'ah disamping rekrutmen nasabah untuk memperoleh profil, juga bertujuan untuk mempengaruhi seseorang dan menambah

wawasan keagamaan (keimanan kepada Allah) bahwa manusia dalam melaksanakan kehidupannya di tuntut untuk memilih jalan yang benar yang sesuai dengan tuntunan agama islam.

Akan tetapi yang lebih penting bagi seorang karyawan pemasaran (marketing) adalah memahami bentuk karakter dan mengetahui akan kebutuhan calon nasabah.

b. Strategi Institusional

Karyawan dalam merekrut nasabah melalui antar lembaga, dalam hal ini Asuransi Takaful tidak mempunyai criteria khusus dalam menentukan satu lembaga tertentu saja. Akan tetapi kelembagaan secara menyeluruh baik dan instalasi umum (konvensional) atau lembaga keagamaan.

Merekrut nasabah secara institusional adalah menggunakan *Pendekatan Bisnis* dan *Pendekatan Syari'ah*. Menggunakan dua jenis pendekatan ini, bisa digunakan salah satunya atau kedua-duanya.

Menggunakan pendekatan bisnis ditujukan bagi perusahaan atau kelembagaan secara umum dan orientasinya hanya pada profil oriental.

Akan tetapi, jika perusahaan atau kelembagaan tersebut mayoritas beragama islam, maka pendekatannya menggunakan pendekatan bisnis dan pendekatan syari'ah.

Oleh karenanya, dalam merekrut calon nasabah harus betul-betul profesional dan secara islam mengajak, membimbing, dan mengarahkan mereka (nasabah) harus secara arif dan bijaksana.³

Dari kedua strategi yang diterapkan di Asuransi Syari'ah Takaful dikatakan bahwa sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful sudah memenuhi standar efisiensi dan efektifitas. Arti dari efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Sedang arti dari efektif adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴

2. ANALISIS DATA

Asuransi Syari'ah Takaful adalah salah satu dari sekian perusahaan Asuransi yang menjalankan sistem berlandaskan dan sesuai dengan syari'ah sekaligus sebagai salah satu media dakwah dalam mengajak, membimbing dan mengarahkan ke jalan yang diridloi Allah.

Dengan semakin banyaknya perusahaan asuransi yang berlandaskan syari'ah maka Asuransi Syari'ah Takaful disini di harapkan mampu berperan aktif dalam melaksanakan gerakan dakwah dalam upaya mensyiarkan agama islam.

Untuk mewujudkan tanggung jawab diatas, dakwah islam membutuhkan perjuangan yang sangat besar oleh karena itu pelaksanaan

³ Sumber Data: Wawancara dengan Ibu Yeli A (tanggal 4 Juli 2005)

⁴ Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1995), h 7.

dakwah melalui perusahaan dibutuhkan persiapan matang yang pada akhirnya dapat menghantarkan kepada masyarakat rahmatan lil alamin.

Sejalan dengan arus informasi yang semakin padat, tingkat pengetahuan manusia semakin tinggi dan persaingan semakin ketat yang berakibat manusia sejalan dengan kecanggihan di pacu untuk lebih profesional dalam menentukan langkah agar apa yang diharapkan bisa tercapai.

Walaupun demikian, masih banyak yang berpandangan bahwa asuransi itu merugikan masyarakat, disinilah Asuransi Syari'ah Takaful berupaya semudah mungkin agar informasi itu sampai pada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui atau memahami tentang Asuransi Syari'ah Takaful serta manfaatnya.

Asuransi Syari'ah Takaful dalam kaitannya dengan pencapaian sebuah tujuan, yakni merekrut nasabah diperlukan konsep dan strategi yang tepat dan profesional. Dalam hal ini tidaklah mudah mengingat persaingan perusahaan di bidang peransuransian yang semakin ketat. Namun, secara tekstual aturan perekonomian secara syari'ah sudah terdapat di dalam al Qur'an dan hadits. Sehingga dengan menjadi nasabah Asuransi Syari'ah Takaful tidak diragukan lagi kebenarannya.

Asuransi Syari'ah Takaful dalam upaya memberikan informasi untuk merekrut nasabah adalah dengan membuka jaringan informasi lebih luas melalui brosur, buku, surat kabar, majalah serta jaringan internet yang merupakan salah satu kecanggihan teknologi informasi.

maka diharapkan para pemakai bisa membentuk suatu organisasi formal perusahaan atau sub unit dibawahnya yang mana para pemakai akan menentukan apa tindakan yang akan diambil setelah mengerti dan memahami informasi yang didapatkannya. Begitupun Asuransi Syari'ah Takaful akan selalu memberi pengertian dan pengarahan apa sebenarnya Asuransi Syari'at Takaful itu dan apa manfaatnya bila kita menjadi nasabah dalam waktu dekat ini dan masa yang akan datang.

Dari pengertian diatas maka kita bisa mengetahui bahwa Asuransi Syari'ah Takaful berusaha semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan nasabahnya. Selanjutnya proses pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen di Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut nasabah bukanlah hal yang mudah, sangat dibutuhkan keahlian yang khusus. Kita melihat betapa banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa dan dari semua itu tidak ada yang mau kalah. Mereka semua ingin menjadi yang terbaik. Dengan semakin banyaknya pesaing didalam perusahaan asuransi, PT Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi yang diharapkan. Maka melalui Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut, mengajak calon nasabah menggunakan strategi stabilitas. Strategi stabilitas adalah merupakan pendekatan yang tidak melakukan apa-apa atau bukan pula berarti bahwa sasaran tertentu dikesampingkan seperti pertumbuhan laba. Strategi stabilitas dapat dirancang untuk meningkatkan laba melalui pendekatan seperti peningkatan efesiensi operasi masa berjalan.

Namun dengan adanya informasi diatas masih belum mencukupi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Asuransi Syari'ah Takaful diharapkan mampu memberikan informasi seefisien mungkin agar masyarakat lebih memahami arti dari asuransi serta manfaatnya melebihi informasi yang didapatnya melalui media informasi.

Asuransi Syari'ah Takaful berupaya semudah mungkin informasi itu sampai kepada masyarakat. Akan tetapi, masyarakat itu sendiri merasa enggan untuk memperoleh dan menerima informasi tentang Asuransi Syari'ah Takaful serta manfaatnya. Mungkin karena disinyalir bahwa asuransi akan merugikan masyarakat dari asuransi takaful ataupun asuransi konvensional.

Dalam menghadapi masyarakat yang enggan memperoleh dan menerima informasi tentang asuransi dan manfaatnya Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai tindakan khusus dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu:

1. Mengadakan training atau pelatihan yang diikuti oleh segenap karyawan (bawahan) pemasaran yang diadakan setiap dua bulan sekali. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM di bidangnya. Serta mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan dengan diadakannya pelatihan ini diharapkan bisa meningkatkan knowledge (pengetahuan), attitude (sikap), syari'ah (komitmen), skilled (keterampilan) dan habit (kebiasaan). Setelah pelatihan ini karyawan diharapkan mencapai pada personality/performance, intelegence, emotional dan sosial.

2. Memberikan keyakinan penuh kepada masyarakat bahwa Asuransi Syari'ah Takaful konsisten dalam menjalankan perekonomian secara syari'ah (dengan sistem bagi hasil) sangat berbeda dengan asuransi konvensional (dengan sistem bunga).
3. Asuransi Syari'ah Takaful dalam meninjau masyarakat luas (pelosok) dengan memanfaatkan para tokoh agama dan pemuka masyarakat karena diyakini tokoh agama dan pemuka masyarakat mempunyai pengaruh yang besar di masyarakat.

Dari data-data dan teori yang telah disajikan dalam halaman terdahulu penulis akan mencoba menganalisa secara singkat sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah Asuransi Syari'ah Takaful.

Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai salah satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa para pemakai biasanya membentuk suatu organisasi formal perusahaan atau sub urut dibawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utama mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan mungkin terjadi di masa depan.⁵

Mengingat betapa pentingnya informasi dalam merekrut nasabah, Asuransi Syari'ah Takaful telah menyediakan informasi berbagai macam bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Akan tetapi, merekrut nasabah melalui internet bukan hal yang mudah seperti yang kita ketahui

⁵ Raymond Mc Leod, *Sistem Informasi Manajemen*, h 30.

hanya kalangan menengah ke atas yang bisa menggunakan internet. Namun, tidak semua kalangan menengah ke atas menggunakan fasilitas internet untuk menjadi nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful. Mereka beranggapan, bahwa informasi di internet kurang valid. Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut nasabah dengan menggunakan brosur, buku, surat kabar, dan majalah agar kalangan menengah ke bawah mau menjadi nasabah dengan mudah dan faham.⁶ Dengan tersedianya media informasi tersebut maka diharapkan para pemakai bisa membentuk suatu organisasi formal perusahaan atau sub unit dibawahnya yang mana para pemakai akan menentukan apa tindakan yang akan diambil setelah mengerti dan memahami informasi yang didapatkannya. Begitupun Asuransi Syari'ah Takaful akan selalu memberi pengertian dan pengarahan apa sebenarnya Asuransi Syari'at Takaful itu dan apa manfaatnya bila kita menjadi nasabah dalam waktu dekat ini dan masa yang akan datang.

Dari pengertian diatas maka kita bisa mengetahui bahwa Asuransi Syari'ah Takaful berusaha semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan nasabahnya. Selanjutnya proses pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen di Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut nasabah bukanlah hal yang mudah, sangat dibutuhkan keahlian yang khusus. Kita melihat betapa banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa dan dari semua itu tidak ada yang mau kalah. Mereka semua ingin menjadi yang terbaik. Dengan semakin banyaknya pesaing didalam perusahaan asuransi, PT. Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi yang diharapkan. Maka melalui Asuransi

⁶ Sumber Data: Wawancara dengan Ibu Yeti A. (Tanggal 6 Agustus 2005).

Syari'ah Takaful dalam merekrut, mengajak calon nasabah menggunakan strategi stabilitas. Strategi stabilitas adalah merupakan pendekatan yang tidak melakukan apa-apa atau bukan pula berarti bahwa sasaran tertentu dikesampingkan seperti pertumbuhan laba. Strategi stabilitas dapat dirancang untuk meningkatkan laba melalui pendekatan seperti peningkatan efisiensi operasi masa berjalan.

Selanjutnya proses pelaksanaan rekrutmen nasabah dalam rangka mengajak, membimbing, mengarahkan ke jalan yang diridhoi Allah. Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi yang diharapkan mampu mewujudkan sebuah tujuan yang hendak dicapai strategi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Strategi Personal

Perekrutan nasabah melalui satu orang atau perorangan. Strategi dalam merekrut nasabah secara personal ini ditujukan bagi seseorang atau perorangan dan biasanya calon nasabah tersebut dari kalangan keluarga sendiri, saudaranya atau famili dan teman.

b. Strategi Institusional

Karyawan dalam merekrut nasabah melalui antar lembaga dalam hal ini Asuransi Syari'ah Takaful tidak mempunyai criteria khusus dalam menentukan satu lembaga tertentu saja akan tetapi kelembagaan secara menyeluruh baik dari instalansi umum (konvensional) atau lembaga keagamaan. Strategi rekrutmen nasabah melalui pendekatan institusional ini berbeda dengan strategi personal, karena calon nasabahnya lebih

banyak dan dari karakter mereka atau sifat masing-masing berbeda. Oleh karena itu, dalam merekrut nasabah harus betul-betul professional dan secara islam mengajak membimbing dan mengarahkan mereka secara arif dan bijaksana. Akan tetapi yang lebih penting dalam merekrut nasabah adalah memahami bentuk karakter dan mengetahui akan kebutuhan calon nasabah.

Mengenai Sistem Informasi Manajemen di Asuransi Syari'ah Takaful, peneliti berpandangan bahwa Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan dalam merekrut nasabah sudah efisien dan efektif. Bila dihubungkan dengan teori Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu menstranformasikan data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara untuk mengambil keputusan oleh para manajer sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.⁷

Dari pengertian diatas maka dalam merekrut nasabah di butuhkan sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien agar calon nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful mengetahui dan memahami dan tidak merasa enggan untuk memperoleh dan menerima informasi tentang Asuransi Syari'ah Takaful serta manfaatnya. Sistem Informasi itu menentukan efektif dan efesiennya perusahaan Asuransi Syari'ah Takaful agar Asuransi Syari'ah Takaful menerapkan sebuah strategi yang mana strategi

⁷ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, h. 303.

itu sebagai penunjang efektif dan efesiennya Sistem Informasi Manajemen dalam merekrut nasabah.

Dengan menerapkan strategi itu Asuransi Syari'ah Takaful belum bisa dikatakan efektif dan efisien tanpa adanya anggota asuransi/ nasabah. Karena bagaimanapun tanpa adanya nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful tidak akan bisa berjalan untuk mencapai suatu tujuan yang efektif dan efisien.

Di Asuransi Syari'ah Takaful dalam merekrut nasabah tidaklah sulit. Tidak ada syarat apa-apa melainkan KTP dan penjelasan tentang riwayat hidup calon nasabah. Walau menjadi nasabah di Asuransi Syari'ah Takaful itu tidak sulit namun banyak sekali orang yang tidak memperdulikan Asuransi Syari'ah Takaful. Mungkin mereka berfikir bahwa asuransi sistem syariah sistem kerjanya sama dengan asuransi konvensional yang mana asuransi konvensional itu lebih mementingkan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan nasabah. Akan tetapi realita yang ada di Asuransi Syari'ah Takaful itu berkembang untuk kemaslahatan umat.

Karyawan (marketing) Asuransi Syari'ah Takaful melaksanakan strategi yang telah ditetapkan oleh P.T Asuransi Syari'ah Takaful dengan sebaik mungkin sehingga Sistem Informasi Manajemen dalam merekrut nasabah berjalan efektif dan efisien.

Sistem Informasi Manajemen merupakan metode atau prosedur atau teknik pengolahan data menjadi informasi yang akan digunakan sebagai bahan

pengambilan keputusan di dalam merencanakan, mengorganisasikan, menjalankan serta pengendalian totalitas dari subsistensi secara terpadu dalam organisasi demi tercapainya efisiensi dan efektivitas.⁸

Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi dalam merekrut nasabah yang mana strategi itu adalah alat penunjang informasi dalam merekrut nasabah sebagai bahan pengambilan keputusan yang sesuai dengan perencanaan. Agar tercapainya efisiensi dan efektifitas informasi dalam merekrut nasabah maka Asuransi Syari'ah Takaful melaksanakan strategi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Walaupun terdapat kelemahan-kelemahan, hal itu menurut peneliti adalah hal yang wajar. Dengan asumsi bahwa perkembangan suatu asuransi syari'ah dalam upaya mencapai tujuannya pasti mengalami hambatan dan tantangan, namun perlu dilakukan bagaimana caranya meminimalisir hambatan-hambatan dan tantangan tersebut agar tujuan Asuransi Syari'ah Takaful dapat lebih mudah dicapai.

⁸ Azar Arsyad, *Pokok-pokok Manajemen*, h 101

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan tentang pembahasan fokus penelitian diatas. Maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain.

1. Sistem informasi manajemen dalam merekrut nasabah di PT. Asuransi Syari'ah Takaful. dalam upaya memberikan informasi untuk merekrut nasabah adalah dengan membuka jaringan informasi lebih luas melalui brosur, buku, surat kabar, maklalah, serta internet yang merupakan salah satu kecanggihan teknologi informasi. Sistem perekrutan nasabah di lakukan tidak secara emosional akan tetapi melalui proses bimbingan, mengarah kejalan yang benar dengan dilandasi Bil Hikmah Wal Maudlotun Hasanah. Asuransi Syari'ah Takaful pun berupaya semudah mungkin agar informasi itu sampai kepada masyarakat.
2. Sistem informasi manajemen dalam merekrut secara nasabah efektif dan efisien. Asuransi Syari'ah Takaful mempunyai beberapa strategi agar terwujudnya sebuah tujuan yang hendak dicapai. Strategi itu adalah:
 - a. Strategi Personal

Perekrutan nasabah secara personal ini di tujukan bagi seseorang atau perorangan. Calon nasabah yang akan direkrut biasanya dari keluarga sendiri, saudara, atau famili, teman atau relasi.

b. Strategi institusional

Dalam merekrut nasabah melalui antar lembaga. Dalam hal ini Asuransi Syari'ah Takaful tidak mempunyai kriteria khusus dalam menentukan satu lembaga tertentu saja. Akan tetapi kelenbagaan secara menyeluruh baik dari instalansi umum (konvensional) atau lembaga keagamaan.

Akan tetapi hal terpenting dalam merekrut nasabah adalah memahami betul karakter dan pengetahuan akan kebutuhan calon nasabah.

B. Rekomendasi

Dengan adanya hasil penelitian ini, peneliti berhak dapat memberikan rekomendasi kepada.

1. Para ilmuwan

Peneliti menekankan bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharap kepada ilmuwan atau para peneliti selanjutnya untuk dapat lebih menyempurnakan hasil penelitian ini

2. Pihak Fakultas Dakwah

Harapan yang besar dari peneliti, mudah-mudahan dengan adanya penelitian yang berjudul. "Sistem Informasi Manajemen dalam Merekrut Nasabah di PT. Asuransi Syariah Takaful Surabaya" ini dapat menambah pembendaharaan referensi bagi pihak fakultas dakwah sebagai kontribusi yang berarti bagi pengembangan dunia keilmuan selanjutnya.

3. Pegawai Asuransi Syariah Takaful Surabaya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi yang berarti bagi pegawai Asuransi Syari'ah Takaful.

Surabaya dalam menerapkan sistem informasi dalam merekrut nasabah sehingga Asuransi Syari'ah Takaful lebih berkembang dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. Hasymi, 1993, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Anoraga. Panji, 1997, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto. Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*- Edisi Revisi
IV, Cet II, Jakarta: Rineka Cipta
- Arsyad. Azar, 2000, *Pokok-pokok Manajemen*, Yogyakarta: Pustakan Pelajar.
- B. Davis Gordon, 1984, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta:
PT Pustaka Brahman Presindo
- Chris Edward. John Word, Ardy by The Way, 2001, *Sistem Informasi
Manajemen*, Yogyakarta: UGM Press
- Hanafi. Hamdun, 1997, *Manajemen*, Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Handoko. Hani T., 1995, *Manajemen*, Yogyakarta: BPTe
- Iqbal. Hasan M., 2002, *Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*,
Cet. I, Jakarta: Ghalia Indonesia
- J. Moloeng Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda
Karya.
- Komorotomo. Wahyudi dan Margono, Agus, 1996, *Sistem Informasu Manajemen*,
Yogyakarta: UGM Press
- K. Lubis Suhwardi, 2000, *Hukum Perekonomian Islam*, Jakarta: Sinar Grafika
- Manullang. M, 2002, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada
University Press
- Mc. Leod Raymond. 1996, *Sistem Informasi MANajemen*, Jakarta: PT Prechalindo

- Moekijat. 1996, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: PT Remaja
Rosda Karya
- Narbuko, Chalid dan Achmad, Abu, 1997, *Metodologi Penelitian*, Cet I, Jakarta:
Bumi Aksara
- Nasution. S, 1996, *Metodologi Reseach*, cet II, Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha. Taliduhu, 1985, *Research Teori Metodologi Administrasi*, cet II, Jakarta:
Bumi Aksara
- Nasir Moh, 1999, *Metodologi Penelitian*, cet IV, Jakarta: Ghalia Indonesia
- P. Siagian. Sondang, 2000, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- P. Siagian. Sondang, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi
Aksara
- Singarimbun. Masri, 1989, *Metode Penelitian Survay*, Cet. I, Jakarta: LP3ES
- Sumitro. Warkum, 1996, *Azas-azas Perbankan Islam dan lembaga Terkait*,
Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Tunggal. Amin Wijaya, 1997, *Kamus Manajemen Sumber Daya Manusia dan
Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rineka Cipta