

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP SUMBER DAYA INSANI
DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG
BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)**

OLEH:

Tita Triyanti

NIM 2113138220

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama: **Tita Triyanti**, NIM: **211.313.8220** yang berjudul
“**Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful
Keluarga cabang Bengkulu**”. Program Studi **Ekonomi Syari’ah** Jurusan **Ekonomi
Islam** Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa
dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh
karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas
Syari’ah Dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu.


Bengkulu, Agustus 2015

Pembimbing II

Pembimbing I


Drs. Nurul Hak, MA

NIP.196606161995031002


Desi Isnaini, MA

NIP.197412022006042001

Mengetahui

Ketua Jurusan


Desi Isnaini, MA

NIP.197412022006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 5171, Fax (0736) 52761 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama: Tita Triyanti NIM: 2113138220 yang berjudul **“Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu”**.
Program study Ekonomi Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam Telah uji dan dipertahankan di depan tim Sidang munaqasyah Jurusan Ekonomi Islam (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2015

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah.

Bengkulu, Agustus 2015

Dekan

Dr. Asnaini, MA

NIP.197304121998032003

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Drs. Nurul Hak, MA

NIP.196606161995031002

Penguji I

Dra. Nurbaiti, MA

NIP. 195311241983032002

Sekretaris

Idwal B, MA

NIP. 198307092009121005

Penguji II

Nilda/Susilawati, M.Ag

NIP.19790520 200710 2003

MOTTO

Pekerjaan yang hebat tidak dilakukan dengan kekuatan,
tapi dengan ketekunan dan kegigihan

(Samuel Jhonson)

PERSEMBAHAN

Hari ini adalah setitik kebahagiaan telah kunikmati, sekeping cita-cita telah kuraih, pekerjaanku dan perjuanganku belum selesai, namun kebahagiaanku hari ini memberiku motivasi untuk melanjutkan perjuanganku menggapai impian dan harapan menjadi kenyataan, karena aku yakin Allah yang mengatur segalanya, tidak terlepas dari kata alhamdulillahirabbil'alamin, atas anugrah-Nya dan rasa suka cita serta terima kasih yang mendalam ku persembahkan kepada:

1. Rasa terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku, Ayahanda Afifuddin dan ibunda Muniroh, yang telah mendidik, membesarkan, mendo'akan serta mengharapkan kesuksesanku. Terima kasih atas kasih sayang yang telah diberikan serta pengorbanan yang tiada terbatas, tiada kata yang dapat melukiskan terima kasihku kepadamu.
2. Kelurga besarku, ayah M. Djupri dan ibu Fauza, om Fazrul Hamidy dan makngah Nurana serta sepupu- sepupuku dan keluarga besarku yang lainnya terima kasih untuk motivasi yang diberikan selama ini.
3. Kakanda M. Akil Badillah, terima kasih telah mendo'akan dan memberiku semangat dalam menyelesaikan karyaku. Semoga kita bisa menjadi anak yang selalu

berbakti kepada kedua orang tua dan selalu membahagiakan mereka disaat apapun.

4. Kepada kedua pembimbingku bapak Drs. Nurul Hak, MA. dan ibu Desi Isnaini, MA. yang telah bersedia meluangkan waktu membimbingku dan memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Esti Alfiah, Endah Tiara Puri, Melky Guslow terima kasih atas ilmu dan waktu yang selalu memberi masukan dalam menyelesaikan karyaku.
6. Sahabat-sahabatku Yeni Gustiarni, Nosy Razita, Rina Febriana, Yeni Juliastuti, Lia Permata Sari, Septi Puspita Sari, Betaria Sonata yang selalu memotivasi dan memberi semangat kepadaku.
7. Teman-teman seperjuangan, Serli Julianti, Piki Haryani, Destika Dwi Setia, Isnaini, Any Sugiarti dan yang lainnya telah memberiku dorongan, yang tidak bisa aku sebut satu per satu.
8. Anak-anak Ekis A dan B serta PBS seperjuangan.
9. Bangsa, Agama, dan Almamater kesayanganku

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu”. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2015

Mahasiswa yang menyatakan



Tita Trivanti
NIM 211 313 8220

ABSTRAK

TITA TRIYANTI, NIM 2113138220, 2015. PERSEPSI NASABAH TERHADAP SUMBER DAYA INSANI DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG BENGKULU.

Sumber daya insani mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya insani yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Dimana sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Dimana data primer yaitu pimpinan, karyawan dan nasabah. Dan data sekunder yaitu dokumen dari PT. Asuransi Takaful Keluarga dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian adalah Persepsi nasabah terhadap sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu adalah kurang profesionalnya karyawan terhadap penguasaan akad dan produk karena, tidak memiliki kesesuaian kompetensi formal dibidang pekerjaan. Tetapi dalam hal mekanisme pemasaran, penyampaian informasi yang komunikatif, sikap dan performan yang dilakukan oleh karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu sudah bagus.

Kata Kunci : Persepsi, Nasabah, Sumber Daya Insani, Asuransi Takaful

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu”. Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan study di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., MH., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr. Asnaini, MA., Dekan Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan izin penelitian.
4. Desi Isnaini, MA., Ketua Program Studi Ekonomi Syari’ah yang telah banyak memberikan masukan dalam penelitian ini.
5. Drs. Nurul Haq, MA., dan Desi Isnaini, MA., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan motivasi selama penyusunan skripsi.
6. Dr. Imam Mahdi, SH.MH., Dosen Pembimbing Akademik selama kuliah.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
8. M. Arif Sudibyo, Takaful Agency Director PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu yang telah memberikan izin penelitian.
9. Karyawan dan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, terima kasih atas bantuannya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuh hati bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelengkapan skripsi ini. Semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan bacaan untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Bengkulu, Agustus 2015

Penulis,

Tita Triyanti
NIM 211 313 8220

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	6
D. Definisi Operasional	6
E. Kajian Terdahulu	7
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Persepsi	16
1. Pengertian Persepsi	16
2. Sifat-sifat Persepsi	17
3. Syarat-syarat Persepsi	17
4. Faktor-faktor Persepsi	18

5. Aspek-aspek Persepsi	19
6. Mekanisme Persepsi	19
B. Nasabah	
1. Pengertian Nasabah	20
2. Sifat-sifat Nasabah	21
C. Sumber Daya Insani	22
1. Pengertian SDI	22
2. Implikasi perencanaan SDI	24
3. Modal Insani (<i>Human Capital</i>)	25
4. SDI sebagai suatu Bisnis	27
5. Kompetensi Profesional SDI	28
6. Aktivitas SDI dalam Menghadapi Bisnis	30
D. Asuransi Takaful	
1. Pengertian Asuransi	31
2. Prinsip-prinsip dan Ketentuan Operasi Asuransi Syariah	33
3. Aspek Akad Asuransi Syariah	34
4. Asas-asas Asuransi Syariah	35
5. Jenis-jenis Asuransi Takaful	39
6. Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Sumber data	45

D. Populasi dan teknik sampel	46
E. Teknik pengumpulan data	47
F. Teknik analisis data	48

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	
1. Sejarah Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.....	50
2. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu ...	52
3. Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu	53
4. Produk-produk Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu	54
B. Hasil penelitian	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Manusia merupakan faktor penentu yang terpenting dalam kemajuan zaman. Hal tersebut harus diakui karena perkembangan dunia sekarang ini adalah hasil dari pemikiran manusia untuk mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan hidup manusia itu sendiri. Di bidang ekonomi dan bisnis, hal tersebut berhubungan dengan kemampuan perusahaan-perusahaan untuk mengikuti laju perkembangan dan kepekaan perusahaan-perusahaan tersebut terhadap perubahan yang terjadi di dunia bisnis. Oleh karena itu, faktor manusia dalam perusahaan harus dikelola dengan baik untuk menunjang produktivitas agar perusahaan dapat unggul dalam persaingan usaha.¹

Salah satu sumber daya (*resource*) yang penting dalam manajemen adalah sumber daya insani atau *human resource*. Pentingnya sumber daya insani ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi.²

Sumber daya insani adalah bagian dari manajemen yang merupakan unsur manajemen yang didalamnya terdapat tenaga kerja pada perusahaan. Manusia selalu aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena

¹ Abdus Salam, *Manajemen Insani dalam Bisnis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h 2-3.

² Ibid . . . h 3.

manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.³

Sumber daya insani mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya insani yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya insani merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya insani akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya insani berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.⁴ Untuk terwujudnya sumber daya insani yang berkualitas maka diperlukan manajemen sumber daya insani untuk mengaturnya.

Manajemen sumber daya insani memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya insani utama yang memberi kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.⁵

³ Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen sumber daya manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h 10.

⁴ Abdus Salam, *Manajemen Insani dalam Bisnis . . .* h 4.

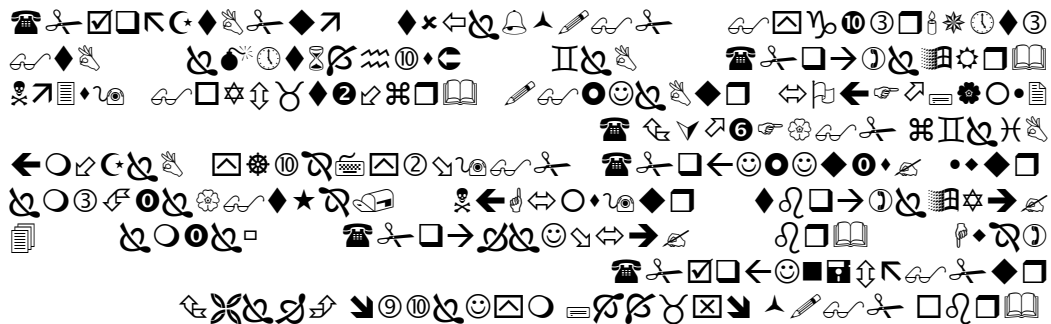
⁵ Tjutju Yuniarsih, Suwatno. *Manajemen sumber daya manusia* (Bandung: Alfabeta, 2009), h 1-2.

Hal ini seiring dengan perkembangan lembaga keuangan syariah yang saat ini kian gencar dalam mempromosikan sistem keuangan syariah khususnya di Bengkulu. Banyak lembaga keuangan syariah yang membutuhkan sumber daya insani yang berkualitas guna untuk mempromosikan sistem keuangan syariah. Salah satunya PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu. PT. Asuransi Takaful Keluarga membutuhkan agen-agen asuransi yang dapat memasarkan produk-produk Syariahnya.

Perkembangan usaha perasuransi syariah di Indonesia saat ini telah menunjukkan kemajuan dari waktu ke waktu. Semenjak tahun 1994 perkembangan asuransi syariah sangatlah menggembirakan. Menurut Ketua Umum Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) Mohammad Shaifie Zein, perkembangan asuransi syariah dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan catatan cukup baik, pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia bakal terus tumbuh 1 hingga 1,5 persen per tahun.

Salah satu asuransi yang berkembang di kota Bengkulu adalah Asuransi Takaful Keluarga. Asuransi Takaful Keluarga ini mempunyai 12 agen yang tergabung sebagai agen tetap dalam Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu. Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi agen asuransi untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada pada pemasaran terutama pemahaman mengenai produk-produknya.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal tersebut sesuai dengan ayat Al-Quran dibawah ini.



Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Al-Baqarah:267)

Dengan memiliki tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan motivasi tinggi perusahaan telah mempunyai aset yang sangat mahal, yang sulit dinilai dengan uang. Dalam hal ini manusialah yang dapat menentukan maju mundurnya sebuah organisasi. Pemeliharaan ataupun perawatan sumber daya insani merupakan salah satu tindakan penting untuk terus menghasilkan kualitas manusia yang unggul serta memiliki dedikasi tinggi.⁶

⁶ Abdus Salam, *Manajemen Insani dalam Bisnis . . .* Hlm 200-201.

Namun kenyataan di lapangan masih ada nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh agen asuransi syariah. Salah satu faktor penyebab yakni tidak baiknya pemahaman agen terhadap produk yang dipasarkan. Sehingga nasabah kurang paham atau tidak puas atas penjelasan dari agen tersebut.

Dari kasus di atas dapat kita pahami bahwa agen tersebut kurang memahami produk yang dipasarkannya. Seharusnya agen pemasaran dapat menguasai pemahaman akad-akad yang terdapat dalam produk-produk asuransi yang dikeluarkan PT. Asuransi Takaful Keluarga. Bagaimana seorang nasabah akan tertarik dengan produk yang dipasarkan jika pemahaman produk dan akad tersebut tidak disampaikan dengan sempurna. Jadi nasabah kurang puas dan ini akan membuat image perusahaan yang buruk dari dampak yang diberikan oleh sumber daya insani yang kurang memadai.

Oleh karena itu, maka bermaksud untuk meneliti di Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu. Untuk itu penyusun tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **PERSEPSI NASABAH TERHADAP SUMBER DAYA INSANI DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG BENGKULU).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, masalah penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Mengetahui gambaran umum tentang Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan pengelolaan sumber daya insani.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- b. Sebagai sumbangsih pemikiran keilmuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang sumber daya insani.

E. Definisi Operasional

1. Persepsi

Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan- hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dengan menafsirkan pesan.

2. Nasabah

Nasabah adalah individu atau kelompok yang menjalin hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi. Nasabah dapat berupa calon pemegang polis (prospek), pemegang polis, maupun mantan pemegang polis.

3. Sumber daya insani

Sumber daya insani adalah orang-orang yang secara formal terikat dalam suatu organisasi untuk melaksanakan sesuatu tugas dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tersebut.

4. Asuransi takaful

Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai syariah.

F. Kajian terdahulu

Berdasarkan penelusuran pustaka yang dilakukan guna mengetahui posisi penelitian penulis, terdapat beberapa skripsi dan karya ilmiah yang

membahas terkait persepsi dan Sumber Daya Insani. Adapun pustaka yang dimaksud terhadap hal ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Sari pada tahun 2010 dengan judul “Rekrutmen Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu dalam Perspektif Manajemen Syariah”. Menyimpulkan bahwa salah satu unsur terpenting dalam pengembangan perbankan syariah yang profesional dan berdasarkan prinsip-prinsip syariah adalah adanya manajemen SDM yang berkualitas dan berkompeten dibidangnya. Khususnya lembaga keuangan syariah yang mesti dikelola oleh SDM yang handal dalam berbagai bidang, tidak hanya dalam bidang pengetahuan agama saja tetapi juga harus dilengkapi dengan ilmu pengetahuan pendukung lainnya. Sehingga manajemen perbankan syariah dapat berjalan dengan baik sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan umat. Secara garis besar perekrutan SDM yang dilaksanakan oleh BMI cabang Bengkulu belum sepenuhnya memenuhi prinsip manajemen syariah. Namun dalam tataran praktis BMI cabang Bengkulu masih melakukan perekrutan terhadap SDM lulusan ekonomi konvensional dari pada yang berlatar belakang perbankan/ ekonomi syariah. Dilihat dari persyaratan calon pegawai yang diberlakukan oleh BMI cabang Bengkulu belum sepenuhnya memberikan peluang/ kesempatan khusus pada lulusan perbankan syariah dan ekonomi islam, artinya rekrutmen BMI cabang Bengkulu masih memberikan peluang yang sama

besarnya dengan lulusan konvensional bahkan dalam praktiknya lebih besar dibanding lulusan ekonomi syariah/ perbankan syariah. Padahal ini telah tertera dalam ayat Al-Quran surat An-Nisa ayat 58 dan hadis Rasulullah saw. Bahwa semua pekerjaan harus diberikan pada ahlinya.⁷

Perbedaan dengan penelitian yang penulis buat adalah penelitian ini memfokuskan tentang rekrutmen SDM yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia bukan Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu. Sedangkan persamaannya adalah mengetahui kualitas dan kompetensi yang ada di perusahaan.

2. Menurut Andika Hijrah Prasetyo dengan judul “Pengaruh Komunikasi Humas terhadap Persepsi Nasabah Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya Persero Malang *Regional Office*” pada tahun 2009. Menyimpulkan bahwa Dalam suatu organisasi yang berorientasi pada profit oriented seperti halnya perusahaan asuransi, maka pelaksanaan kegiatan komunikasi, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan kehumasan, termasuk dalam rangka pembentukan persepsi bagi para nasabahnya. Berkenaan dengan hal tersebut penelitian ini bermaksud ingin mengetahui pengaruh antara komunikasi humas terhadap persepsi nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*, melalui sebuah pembuktian atas hipotesis yang diujikan. Populasi ditujukan pada nasabah asuransi PT. Asuransi

⁷ Kartika Sari. *Rekrutmen Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu dalam Perspektif Manajemen Syariah* (Skripsi: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2010), h 78.

Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office dengan menggunakan responden sebanyak 94 orang secara random sampling, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran angket dan teknik analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi humas terhadap persepsi nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*, seperti yang ditunjukkan dengan besarnya pengaruh komunikasi humas terhadap persepsi nasabah asuransi sebesar 64,60%. Hasil ini memberi makna bahwa, terbangunnya suatu image atau persepsi dalam diri seseorang (nasabah) terhadap suatu produk (asuransi) suatu *cooperate* (PT. Asuransi Jiwasraya Persero Malang *Regional Office*), dipengaruhi oleh kegiatan komunikasi bagian humas dalam berkomunikasi dengan para customernya, baik melalui telephon, memo pribadi, surat, demonstrasi, bertatap muka secara langsung, yang dilakukan melalui lisan ataupun tulisan, dengan muatan komunikasi berupa kritik, informasi, lobi ataupun sekedar isu, dalam level personal hingga level kelompok. Semakin sering melakukan komunikasi secara komunikatif, maka dimungkinkan akan semakin kuat pula persepsi yang terbentuk. Dari hasil ini semua maka terhadap hipotesis yang diajukan yang menduga ada pengaruh yang bermakna antara komunikasi humas terhadap penciptaan persepsi

nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office* adalah terbukti.⁸

Persamaannya adalah penelitian ini sama-sama melihat persepsi nasabah terhadap perusahaan, tetapi di khususkan pada pengaruh kegiatan komunikasi humas pada PT. Asuransi Jiwa Sraya, dan ini sangat beda dengan penelitian yang saya buat.

3. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Hasanuddin Bua pada tahun 2009 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Agen terhadap Kepercayaan Konsumen pada Perusahaan Asuransi Gabungan Tabungan dan Resiko di Sulawesi Tenggara”. Menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil studi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :
 - a. Hasil pembahasan mengkonfirmasi bahwa kompetensi agen berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada agen perusahaan asuransi gabungan tabungan dan risiko. Hal ini terjadi karena menurut persepsi nasabah, agen memiliki kompetensi yang cukup tinggi sehingga nasabah merasa lebih mudah memahami manfaat jasa asuransi gabungan tabungan dan risiko, mudah memahami prosedur pembelian polis asuransi, mudah memahami prosedur pembayaran uang santunan dan tabungan kepada ahli waris atau pemegang polis, nasabah merasa mendapatkan layanan yang baik dan cepat, serta nasabah merasa dibantu oleh agen dalam

⁸ <http://www.researchgate.net/researcher/53513284> Andika Hijrah Prasetyo

memecahkan komplainnya kepada pihak perusahaan sehingga menimbulkan peningkatan kepercayaan nasabah pada agen secara signifikan.

- b. Hasil pembahasan mengkonfirmasi bahwa kompetensi agen berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada perusahaan asuransi gabungan tabungan dan risiko. Hal ini terjadi karena nasabah lebih mengutamakan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan manfaat asuransi gabungan tabungan dan risiko berupa pembayaran uang santunan dan tabungan kepada ahli waris atau pemegang polis tepat waktu dan tepat jumlah dengan prosedur yang sederhana dalam menentukan kadar kepercayaannya pada perusahaan.
- c. Hasil pembahasan mengkonfirmasi bahwa kepercayaan nasabah pada agen berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada perusahaan asuransi. Hal ini terjadi karena nasabah merasakan bahwa agen sebagai wakil perusahaan dan wakil nasabah mampu mewujudkan janji perusahaan berupa manfaat asuransi dan layanan yang baik dan cepat, nasabah merasa dan meyakini kejujuran agen dalam melakukan ketentuan perusahaan, agen jujur melakukan penagihan premi dan disetor kepada perusahaan tepat waktu dan tepat jumlah dan nasabah merasa dibantu oleh agen dalam menyampaikan komplain nasabah kepada

pihak perusahaan sehingga menimbulkan peningkatan kepercayaan nasabah pada agen secara signifikan.

- d. Hasil pembahasan mengkonfirmasi bahwa pengaruh tidak langsung kompetensi agen terhadap kepercayaan nasabah perusahaan asuransi melalui kepercayaan nasabah pada agen lebih kuat dibanding pengaruh langsung kompetensi agen terhadap kepercayaan nasabah pada perusahaan asuransi. Hal ini terjadi karena nasabah yang merasakan bahwa agen memiliki kompetensi yang cukup tinggi menimbulkan rasa percaya nasabah pada agen semakin tinggi. Kepercayaan nasabah yang tinggi pada agen menimbulkan peningkatan rasa percaya nasabah pada perusahaan secara signifikan.

Persamaannya adalah mengetahui persepsi nasabah melalui kompetensi agen pada Perusahaan Asuransi Gabungan Tabungan dan Resiko di Sulawesi Tenggara. Sedangkan perbedaannya penelitian tersebut bukan dilakukan di PT. Asuransi Takaful cabang Bengkulu.

Dalam berbagai sumber yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian sebelumnya mengenai layanan sumber daya insani sudah banyak dikaji atau ditemukan. Namun, permasalahan yang lebih spesifik mengenai persepsi nasabah terhadap pelayanan sumber daya insani Asuransi Takaful belum ada. Maka penulis tertarik untuk meneliti persepsi

nasabah terhadap pelayanan sumber daya insani Asuransi Takaful karena berbeda dengan peneliti-peneliti sebelumnya.

G. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Menguraikan tentang pendahuluan yang secara ilmiah merupakan pondasi dari setiap karya tulis yang terdiri latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

Bab II: Mengurai teori yang membahas permasalahan terkait dengan substansi penelitian. Yang terdiri dari pengertian persepsi, sifat-sifat, syarat-syarat, faktor-faktor, aspek dan mekanisme persepsi. Pengertian nasabah dan sifat-sifat nasabah. Pengertian sumber daya insani, Implikasi perencanaan sumber daya insani, Modal insani (human capital), sumber daya insani sebagai modal bisnis dan Aktivitas SDI dalam menghadapi bisnis. Pengertian Asuransi, prinsip-prinsip dan ketentuan operasi asuransi syariah, aspek akad asuransi syariah, asas-asas asuransi takaful, jenis-jenis asuransi takaful, dan tantangan asuransi syariah.

Bab III:Metode penelitian menjelaskan alur kerja dan langkah-langkah operasional yang akan dilakukan dalam penelitian. Adapun sub sub judul terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data,populasi dan tehnik sampel, tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data.

Bab IV: Gambaran umum tentang Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu yang terdiri dari sub-sub yaitu sejarah perkembangan Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, visi dan misi Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, struktur organisasi Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, dan produk Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

Hasil penelitian dan pembahasan tentang upaya peningkatan melalui pemahaman dan implementasi etika bisnis Islam.

Bab V : Berisi Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan. Prilaku individu sering kali didasarkan pada persepsi mereka tentang kenyataan bukan pada kenyataan itu sendiri.

Persepsi adalah proses yang mengabungkan dan mengorganisasikan data indra (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari di sekelilingnya, termasuk sadar akan diri sendiri. Definisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap suatu objek rangsangan dalam proses pengelompokan dan membedakan ini persepsi melibatkan proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap suatu peristiwa atau objek.¹

Persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga

¹ Abdul Rahmad Shaleh. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam* (Jakarta: kencana, 2004), h 88-89.

sesuatu yang berarti merupakan aktivitas yang integratif dalam diri individu.²

2. Sifat-sifat Persepsi

- a. Persepsi itu relatif .
- b. Persepsi itu selektif.
- c. Persepsi itu mempunyai tatanan.
- d. Persepsi itu dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan.
- e. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama.³

3. Syarat-syarat Terjadinya Persepsi

a. Adanya objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera atau reseptor, dapat datang dari dalam yang langsung mengenai syarat penerima (sensoris), yang bekerja sebagai reseptor.

b. Alat indera atau reseptor

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran, dan sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

² Desmita. *Psikolog Perkembangan* (PT. Remaja Rosakarya: Bandung, 2008), h 133.

³ Citra Sanjaya. *Persepsi Masyarakat Kelurahan Pagar Dewa terhadap Prilaku Pacaran Mahasiswa IAIN Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam* (Skripsi: Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, 2013), h 22.

c. Adanya perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi sesuatu diperlukan pula adanya perhatian, yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi. Karna tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

a. Perhatian (*attention*)

Perhatian merupakan proses mental ketika rangkaian stimuli (rangsangan) menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah.

b. Faktor eksternal penarik perhatian

Faktor selanjutnya yaitu faktor eksternal atau penarik perhatian, rangsangan ini diperhatikan karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol. Diantaranya gerakan, seperti organism yang lain, manusia secara visual tertarik pada objek-objek yang bergerak.

c. Faktor internal penarik perhatian

Faktor internal penarik perhatian seperti faktor biologis, dalam keadaan lapar seluruh pikiran didominasi oleh makanan. Karena itu, bagi orang lapar yang paling menarik perhatiannya adalah makanan.⁴

⁴ Jalaludin Rahmat. *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009) h 52-53.

5. Aspek-aspek Persepsi

a. Komponen kognitif

Yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.

b. Komponen afektif

Afektif berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sifatnya evaluatif yang berhubungan dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya.

c. Komponen konatif

Yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.⁵

6. Mekanisme Persepsi

Persepsi meliputi suatu interaksi rumit yang melibatkan setidaknya tiga komponen utama, yaitu :

a. Seleksi

Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap stimulus. Dalam proses ini, struktur kognitif yang telah ada dalam kepala akan menyeleksi, membedakan data yang masuk dan memilih data mana yang relevan sesuai dengan kepentingan dirinya.

⁵ Andi Saputra Jaya. *Persepsi Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam tentang Asuransi Syariah* (Skripsi: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2014) h 20.

b. Penyusunan

Penyusunan adalah proses mereduksi, mengorganisasikan, meneta atau menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam suatu pola yang bermakna. Sesuai dengan teori Gestalt, manusia secara alamiah memiliki kecenderungan tertentu dan melakukan penyederhanaan.

c. Penafsiran

Penafsiran adalah proses penginterpretasikan informasi atau stimulus ke dalam bentuk tingkah laku sebagai respon. Dalam proses ini, individu membangun kaitan-kaitan antara stimulus yang datang untuk memberi makna berdasarkan hasil interpretasi yang dikaitkan dengan pengalaman sebelumnya, dan kemudian bertidak atau bereaksi. Tindakan ini dapat berupa tindakan tersembunyi (seperti pembentukan pendapat, sikap) dan dapat pula berupa tindakan terbuka atau prilaku nyata.⁶

B. Nasabah

1. Pengertian nasabah

Dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah adalah Pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun

⁶ Gusti Puspa Sari. *Persepsi Pegawai Negeri Sipil Kota Bengkulu Terhadap BAZ Kota Bengkulu* (Skripsi: fakultas syariah dan ekonomi islam, 2015) h 28.

memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

Sedangkan dalam asuransi nasabah adalah individu atau grup yang menjalin jalinan usaha dengan perusahaan asuransi. Nasabah bisa berbentuk calon pemegang polis (prospek), pemegang polis, ataupun bekas pemegang polis atau keluarga/ perwakilannya.

2. Sifat-sifat nasabah

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Artinya seorang raja harus di penuhi semua keinginan dan kebutuhannya pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat asuransi itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah adalah agar keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat shingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang pada hakekatnya hanya memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan

nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasah diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan

Pendapatan utama asuransi adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.⁷

C. Sumber Daya Insani

1. Pengertian Sumber Daya Insani

Manusia (*insan*) merupakan makhluk dwi tunggal (*monodualis*) yaitu dua dimensi dalam satu organisme, terdiri dari fisik jasmaniah dan psikis rohaniyah. Yang membedakan manusia dengan makhluk lain adalah aspek kerohaniannya. Manusia atau insani akan menjadi sungguh-sungguh manusia manakala ia mengembangkan nilai-nilai rohani (nilai-nilai budaya), yang meliputi : nilai pengetahuan, keagamaan, kesenian, ekonomi, kemasyarakatan dan politik.⁸

Semula SDI merupakan terjemahan dari *human resources*, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya insani dengan *manpower* (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya insani dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

⁷ Lides Putriani. *Pelayanan kepada Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Bengkulu* (Skripsi: Jurusan Syari'ah, 2010) h 71-72.

⁸ Abdus Salam, *Manajemen Insani dalam Bisnis*. . . h 6.

Sumber daya insani merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDI tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDI sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.⁹

Sumber daya insani adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.¹⁰

Bagi perusahaan, ada tiga sumber daya strategis lain yang mutlak harus mereka miliki untuk dapat menjadi sebuah perusahaan unggul, yaitu:

- a. *Financial resource*, yaitu sumber daya berbentuk dana/modal financial yang dimiliki.
- b. *Human resource*, yaitu sumber daya yang berbentuk dan berasal dari manusia yang secara tepat dapat disebut sebagai modal insani.
- c. *Informational resource*, yaitu sumber daya yang berasal dari berbagai informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis ataupun taktis.

⁹ Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2012)h 3.

¹⁰ Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen sumber daya manusia*. . . h 244.

Dari ketiga *resource* yang bersifat strategis tersebut, hampir semua pimpinan perusahaan besar dan modern sekarang mengakui bahwa paling sulit diperoleh dan dikelola adalah human *resource*, yaitu sumber daya insani/ modal insani yang mempunyai kualitas yang pas dengan yang diinginkan oleh perusahaan.¹¹

2. Implikasi Perencanaan Sumber Daya Insani

Menurut Veithzal, tujuan perencanaan sumber daya insani adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Untuk menjamin ketersediaannya karyawan masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Untuk menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- d. Untuk mempermudah koordinasi, integrasi dan sinkronisasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- e. Untuk menghindari kekurangan atau kelebihan karyawan.
- f. Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- g. Menjadi pedoman dalam pelaksanaan mutasi (vertical atau horizontal) dan pensiun karyawan.

¹¹ Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . . . h 4-5.

h. Menjadi dasar dalam melakukan penilaian kerja.¹²

3. Modal Insani (*Human Capital*)

Konsep tentang investasi sumber daya insani (*human investment*) yang dapat menunjang pertumbuhan organisasi telah semakin mendapat pengakuan. Manusia diposisikan sebagai sebagai suatu bentuk kapital (*human capital*) sebagai bentuk-bentuk kapital lainnya (seperti teknologi, mesin, tanah, uang, dsb.) human kapital ini dapat diaplikasikan melalui berbagai bentuk investasi sumber daya manusia di antaranya pendidikan.

Investasi dalam bidang pendidikan dapat dikatakan sebagai katalisator utama pengembangan SDI, dengan anggapan bahwa semakin terdidik seseorang, semakin tinggi pula tingkat kesadarannya terhadap partisipasinya dalam organisasi/kegiatan lainnya. Berikut ini adalah beberapa argumen yang dapat dikemukakan bahwa investasi pendidikan memiliki keunggulan kompetitif jika dibandingkan dengan investasi yang lain.

Pertama, pendidikan dapat dipandang sebagai sarana investasi, akan memberikan implikasi secara ekonomi, melalui upaya pendidikan akan melahirkan tenaga kerja terdidik yang dapat memberikan kontribusi langsung terhadap pertumbuhan pendapatan organisasi melalui peningkatan keterampilan dan kemampuan produksi dari tenaga kerja.

¹² Abdus Salam, *Manajemen Insani dalam Bisnis . . .* h 87.

Kedua, pendidikan akan melahirkan lapisan elite di dalam organisasi yang bisa menjadi motor penggerak dan pelopor ke arah kemajuan organisasi. Anggota organisasi yang berpendidikan pasti akan lebih mampu menguasai ilmu pengetahuan, berwawasan, dan mempunyai visi yang menjangkau ke masa depan untuk mewujudkan organisasi yang maju. Pendidikan merupakan sarana bagi proses mobilisasi organisasi untuk membentuk sebuah kelas menengah terpelajar yang kritis, *well informed*, dan siap memasuki kehidupan organisasi modern, ini akan memperkuat basis struktur organisasi, dan sekaligus menjadi faktor yang sangat penting dalam organisasi.

Ketiga, pendidikan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesejahteraan anggota organisasi. Anggota organisasi yang memiliki tingkat pendidikan relatif tinggi derajat kesejahtraannya pun menjadi meningkat. Dengan bekal pendidikan yang baik, maka kemudian untuk mendapatkan akses pekerjaan menurut bidang keahlian akan semakin terbuka lebar.

Keempat, pendidikan merupakan wahana untuk membangun dan meningkatkan martabat organisasi. Pendidikan yang baik jelas akan menciptakan manusia yang cerdas, anggota organisasi yang berkualitas, dan organisasi yang unggul dengan berbagai keahlian. Semua ini akan menghantarkan organisasi ke dalam kehidupan yang bermartabat yang bercirikan antara lain: maju, makmur, sejahtera, yang melahirkan kualitas tertentu.

4. Sumber Daya Insani sebagai Suatu Bisnis

Pengelolaan SDI yang efektif harus diperhatikan agar menunjang strategi bisnis yang akan diterapkan karena jika praktik pengelolaan tersebut mendukung strategi bisnis perusahaan akan memberikan kontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang merupakan kunci kesuksesan perusahaan dalam lingkungan bisnisnya. Strategi bisnis akan berhasil jika organisasi mampu mengelola dan meningkatkan kualitas SDI (SDI berbasis kompetensi) melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan SDI sehingga SDI yang terlihat dalam proses atau kegiatan perusahaan merupakan SDI berbasis pengetahuan yang memiliki keterampilan dan keahlian.¹³

Peran dan tanggung jawab departemen SDI dalam perspektif bisnis perusahaan, setidaknya dapat dipandang dalam tiga konteks lini produk, yaitu:

a. Jasa administrasi dan transaksi

Yang merupakan produk SDI tradisional yang menyediakan SDI secara historis. Kompensasi, perekrutan, dan penempatan karyawan. Penekanannya pada efisiensi sumber daya dan kualitas kerja.

b. Jasa Mitra Bisnis

Mengembangkan sistem SDI yang efektif serta membantu menerapkan rencana bisnis dan manajemen bakat. Penekanannya pada pengetahuan tentang seluk beluk bisnis serta menggunakan

¹³ Suwatno, Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2011) h 33.

pengaruh pemecahan masalah dan perancangan sistem yang efektif untuk memastikan kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan.

c. Mitra bisnis

Berkontribusi terhadap strategi bisnis berdasarkan pertimbangan-pertimbangan modal manusia, kemampuan bisnis, kesiapan, serta mengembangkan praktik-praktik SDI dan perusahaan, kompetisi, pasar, serta strategi bisnis.¹⁴

5. Kompetensi profesional SDI

Para profesional SDI, setidaknya perlu memiliki enam kompetensi. Kompetensi-kompetensi tersebut merupakan kompetensi-kompetensi terbaru yang diidentifikasi oleh *Human Resource Competency Study* yang telah mengidentifikasi kompetensi-kompetensi SDI selama lebih dari lima belas tahun.

Para profesional SDI, setidaknya perlu memiliki enam kompetensi berikut ini, yaitu:

a. Aktivitas SDI yang bisa dipercaya, antara lain:

1. Menyampaikan hasil-hasil kerjanya dengan integritas
2. Berbagi informasi
3. Membangun hubungan yang dapat dipercaya
4. Mempengaruhi orang lain
5. Memberikan observasi yang terus terang
6. Mengambil resiko yang tepat.

¹⁴ Ibid . . . h 34.

b. Pengelolaan budaya organisasi, antara lain:

1. Memfasilitasi perubahan
2. Mengembangkan dan menghargai budaya organisasi
3. Membantu karyawan untuk mengendalikan budaya organisasi (menemukan makna dari pekerjaan mereka)
4. Mengelola kesinambungan pekerjaan dengan kehidupan serta mendorong inovasi.

c. Manajer bakat/ perancang organisasi antara lain:

1. Mengembangkan bakat
2. Merancang sistem-sistem penghargaan
3. Membentuk organisasi.

d. Arsitek sinergis, antara lain:

1. Mengenal *trend-trend* bisnis dan dampaknya bagi perusahaan
2. SDI berbasis bukti
3. Menyeimbangkan strategi karyawan yang berkontribusi terhadap strategi bisnis.

e. Mitra bisnis, antara lain:

1. Memahami cara berbisnis agar dapat menghasilkan uang
2. Memahami bahasa bisnis.

f. Pelaksanaan operasional, antara lain:

1. Menerapkan kebijakan-kebijakan ditempat kerja

2. Memajukan teknologi SDI dan mengadministrasi pekerjaan pengelolaan karyawan setiap hari.¹⁵

6. Aktivitas SDI dalam menghadapi bisnis

Dengan mengacu karakteristik bisnis masa depan (*globalisasi*), serta memerhatikan masalah-masalah SDI yang dihadapi perusahaan-perusahaan di Indonesia, maka perlu dirumuskan dan diimplementasi strategi SDI yang tepat dengan mempertimbangkan aktivitas-aktivitas manajemen antara lain:

- a. Prediksi SDI perlu dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif melalui penelitian SDI.
- b. Rekrutmen dan seleksi harus mendasarkan pada faktor kemampuan, kepribadian yang positif, bermotivasi tinggi, nilai-nilai yang penunjang misi, visi serta strategi masa depan, misalnya kreativitas, kemampuan berubah cepat, potensi berkembang, serta berkemampuan dan kemauan belajar terus-menerus.
- c. Orientasi perlu dilakukan dengan berdasarkan pada budaya perusahaan.
- d. Pelatihan serta pengembangan perlu mengacu pada kompetensi, motivasi dan nilai-nilai yang diharapkan serta hasilnya harus dapat diukur.
- e. Pemeliharaan perlu dilakukan dengan memerhatikan hak dan kewajiban secara saksama. Kompensasi yang mendasarkan pada

¹⁵ Ibid . . . h 37.

- suatu pertimbangan yang efektif dan adil. Intensif harus dipertimbangkan dengan saksama dan berdasarkan prestasi.
- f. Penilaian prestasi perlu benar-benar menilai prestasi karyawan secara tepat dan berorientasi pada pengembangan karyawan.
 - g. Penanaman nilai yang menekankan pada paradigma learning organization, dan budaya organisasi pada profesional.
 - h. Memerhatikan faktor-faktor eksternal, strategi perusahaan yang berorientasi global, lingkungan bisnis, dan lain-lain.
 - i. Jalur karier karyawan perlu direncanakan dengan saksama dan secara transparan dikomunikasikan.
 - j. Struktur organisasi seyogianya cenderung ramping dan fleksibel dan mendorong komunikasi lateral dan *empowerment*.¹⁶

D. Asuransi Takaful

1. Pengertian Asuransi

Menurut etimologi bahasa Arab istilah takaful berasal dari akar kata *kafala*. Dalam arti ilmu *tashrif* atau *sharaf*, takaful ini masuk dalam barisan bina *muta'aadi*. Yaitu *tafaa'ala*, artinya saling menanggung. Dan ada juga yang menerjemahkannya dengan makna saling menjamin.¹⁷

Kitab undang-undang unsur dagang pasal 246 memberikan pengertian asuransi sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. h 15-16.

¹⁷ Sofian Safri Harahap. *Akuntansi Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004) h 98.

¹⁸ Rifqi Muhammad. *Akuntansi Keuangan Syariah* (Yogyakarta: P3EI Press, 2010) h 52-53.

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.

Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai syariah.¹⁹

Takaful menurut Juhaya S. Praja, dalam pengertian muamalah mempunyai pengertian: saling memikul resiko di antara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling pikul resiko itu dilakukan atas dasar saling tolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana ibadah (*tabarru*) yang ditunjukkan untuk menanggung resiko tersebut.

Dalam asuransi takaful sudah barang tentu tidak hanya melibatkan dua pihak yang bertakaful, yakni orang yang saling mengikatkan dirinya untuk saling menjamin resiko yang diderita masing-masing, melainkan diperlukan pihak ketiga. Pihak ketiga dimaksud ini adalah lembaga atau badan hukum atau perusahaan yang menjamin kegiatan

¹⁹ DSN-MUI. *Himpunan fatwa dewan syariah nasional MUI* (Rev.ed; 1; Jakarta: CV. Gaung Persada, 2006), h 131.

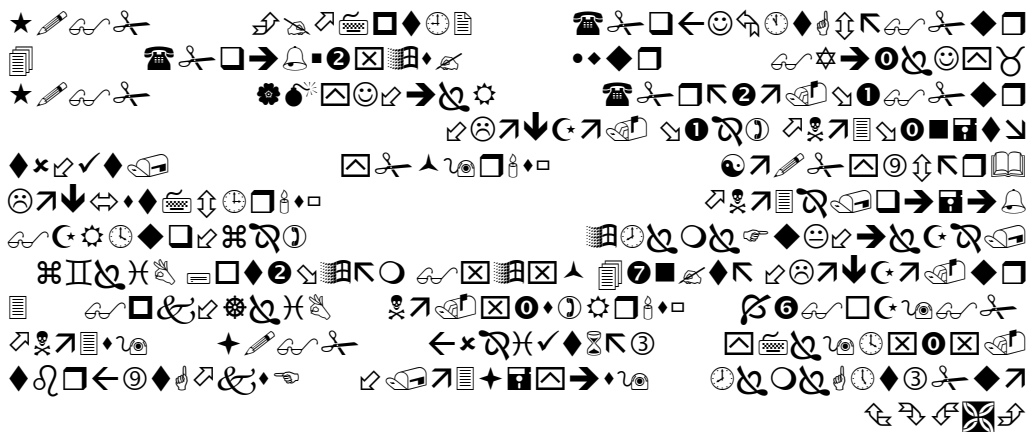
kerja sama atau takaful ini terjamin berjalan dengan baik dan tidak termasuk kegiatan yang dilarang oleh syariat seperti *al-gharar*, *al-maisir*, dan *al-riba*.²⁰

2. Prinsip-prinsip dan Ketentuan Operasi Asuransi Syariah

a. Saling bertanggung jawab.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-Imran ayat 103,

yang berbunyi:



Artinya:

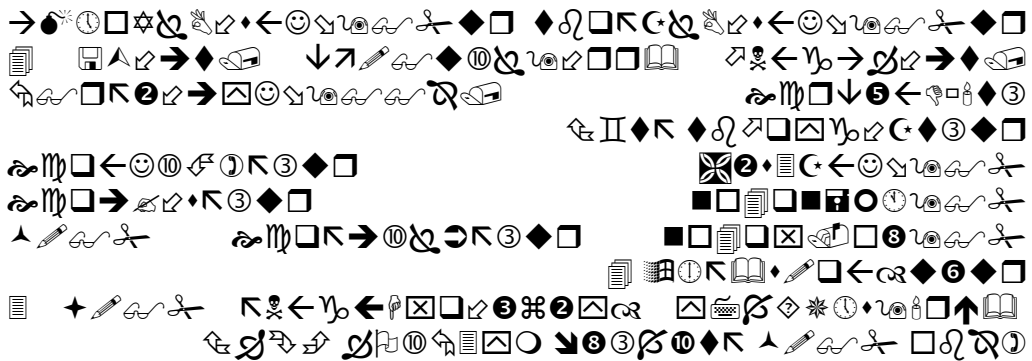
“Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.”

b. Saling tolong menolong.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat at-Taubah ayat 71,

yang berbunyi:

²⁰ Sofian Safri Harahap. *Akuntansi Islam* . h 99.



Artinya:

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”

c. Saling melindungi.

Sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

“Orang- orang mukmin dalam kecintaan dan kasih sayang mereka seperti satu badan. Apabila salah satu anggota badan itu menderita sakit, maka seluruh badan merasakannya”(HR. Bukhari dan Muslim)

Keuntungan perusahaan asuransi syariah diperoleh dari bagian keuntungan dana dari para peserta, yang dikembangkan dengan prinsip mudharabah (sistem bagi hasil). Para peserta asuransi syariah berfungsi sebagai pemilik modal dan perusahaan asuransi syariah berfungsi sebagai yang menjalankan modal. Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara para peserta dan perusahaan sesuai ketentuan yang disepakati.²¹

3. Aspek Akad Asuransi Syariah

²¹ Rifqi Muhammad. *Akuntansi Keuangan Syariah . . .* h 54.

Akad yang digunakan dalam operasional asuransi syariah adalah *mudharabah musytarakah* dan *tabarru'*. Hal ini tertuang dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia nomor 51/DSN-MUI/III/2006 tentang *mudharabah musytarakah* pada Asuransi Syariah. Serta fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia nomor 53/DSN-MUI/III/2006 tentang *tabarru'* pada Asuransi Syariah.

Akad *mudharabah musytarakah* adalah perpaduan dari akad *mudharabah* dan akad *musytarakah*. Akad *mudharabah musytarakah* dapat diterapkan pada produk asuransi syariah yang mengandung unsur tabungan maupun non tabungan. Sedangkan akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebajikan dan tolong menolong.²²

4. Asas-asas Asuransi Takaful

a. Asas keimanan

Asas ini terimplementasikan dalam bentuk keimanan kepada Allah serta qadha dan qadar-Nya. Keimanan akan membuat seseorang mukmin tenang dari ketakutan. Sehingga ia pun selalu berusaha untuk terus membekali diri dengan ketakwaan dan zikir kepada Allah, sebab ini merupakan jalan solutif untuk membuang ketakutan kekhawatiran di dalam diri.

Fiman Allah SWT dalam QS. Ar-Rad ayat 28.

²² Rifqi Muhammad. *Akuntansi Keuangan Syariah* . . . h 56-57.



Artinya:

“(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenteram.”

b. Asas solidaritas kolektif sesuai dengan prinsip *Ukhuwwah* (persaudaraan)

Asas ini terimplementasikan dalam perilaku perilaku islami seorang mukmin dalam bingkai nilai dan etika islami. Di antaranya adalah sikap saling tolong menolong, setia kawan, solider, dan berempati dengan orang lain, juga konsistensi menjalani kesabaran. Perilaku ini akan membuat seseorang merasa aman dan tenteram dari ketakutan akan musibah-musibah dunia, sebab ia yakin bahwa saudara-saudaranya seiman pasti akan berempati dengannya dalam meringankan dampak-dampak musibah tersebut. Tidak hanya ini saja, akan tetapi mereka juga akan bersolidaritas dengannya dalam membantu keluarganya jika ia meninggal dunia.²³

Allah berfirman:



Artinya:

Kami berfirman: "Turunlah kamu semuanya dari surga itu! kemudian jika datang petunjuk-Ku kepadamu, Maka barang siapa

²³ Husain Husain Syahatah. *Asuransi dalam perspektif syariah* (Jakarta:Amzah,2006) h 52-53.

yang mengikuti petunjuk-Ku, niscaya tidak ada kekhawatiran atas mereka, dan tidak (pula) mereka bersedih hati".

c. Asas bakti sosial secara institusional

Asas ini terimplementasikan dalam bentuk pembentukan organisasi amal dan yayasan sosial dan membantu orang-orang yang sedang ditimpa bencana. Institusi-institusi ini juga bergerak dalam pengumpulan zakat, infak, sedekah, denda nadzar, kafarat, dan sumbangan-sumbangan sosial lain yang berasal dari para dermawan untuk demikian dibelanjakan dalam proyek-proyek sosial, diantaranya untuk bantuan kemanusiaan.

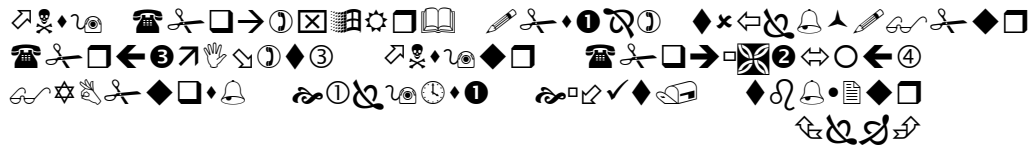
Organisasi amal atau yayasan sosial seperti ini banyak dijumpai di dunia Arab dan Islam, dalam bentuk:

1. Yayasan bakti sosial
2. Lembaga bantuan kemanusiaan
3. Badan zakat
4. Badan wakaf
5. Panti asuhan
6. Panti jompo
7. Yayasan pelindung minoritas islam
8. Lembaga solidaritas sosial.

d. Asas investasi dan menabung untuk cadangan bencana

Asas ini memotivasi seorang muslim untuk berlaku hemat dalam membelanjakan uang serta menabung surplus pendapatan dan menginvestasikannya agar dapat dimanfaatkan sewaktu terjadi

musibah dan krisis. Hal ini ditegaskan oleh Allah yang bertakwa dengan label bijak dalam membelanjakan uang.



Artinya:

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.”(QS. Al-Furqan:67)

Disini ada beberapa formula investasi islam yang dapat dijalankan, sebagai berikut :

1. Bekerja sama dengan rekan dalam proyek investasi yang berisiko kecil, sesuai dengan fikih partisipasi.
 2. Membeli rumah kos dan menyewakannya. Di samping bermanfaat bagi dirinya, hal itu juga bermanfaat bagi ahli warisnya kelak.
 3. Membeli saham perusahaan yang bergerak di lapangan pekerjaan yang halal.
 4. Mendepositokan surat berharga di bank dan lembaga investasi islam.
 5. Menabung dan investasikan di perbankan islam.
- e. Asas-asas lain dari aplikasi sistem aplikasi kontemporer yang sesuai dengan syariat Allah.

Asas dan kebijakan-kebijakan asuransi di atas merupakan fondasi yang kuat bagi kegiatan asuransi dari marabahaya dalam

pendekatan islam. Asas-asas ini boleh ditambah dengan sistem dan sarana konvensional yang telah dikenal luas oleh masyarakat umum disetiap zaman dan tempat selama tidak bertentangan dengan prinsip dan hukum syariat islam dan mampu mewujudkan target yang disyariatkan dalam menghadapi marabahaya. Sebab hikmah adalah mutiara yang hilang bagi orang mukmin, sehingga di manapun dia menemukannya, dialah paling berhak memilikinya.²⁴

5. Jenis-jenis Asuransi Takaful

a. Takaful keluarga

Takaful ini memberikan perlindungan dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan atas diri peserta takaful. Dalam musibah kematian, yang akan menerima santunan sesuai perjanjian adalah keluarga / ahli warisnya, atau orang yang ditunjuk, dalam hal tidak ada ahli waris. Dalam musibah kecelakaan yang tidak mengakibatkan kematian, santunan akan diterima oleh peserta yang mengalami musibah.

Jenis takaful keluarga meliputi:

1. Produk dengan unsur tabungan, yaitu
 - a. Takaful berencana/ dana investasi
 - b. Takaful dana haji
 - c. Takaful pendidikan/ dana siswa.
2. Produk asuransi takaful tanpa unsur tabungan, yaitu

²⁴ Ibid . . . h 54-61.

- a. Takaful berjangka
 - b. Takaful majelis ta'lim
 - c. Takaful khairat keluarga
 - d. Takaful pembiayaan
 - e. Takaful kecelakaan diri
 - f. Takaful wisata dan perjalanan
 - g. Takaful kecelakaan siswa
 - h. Takaful perjalanan haji dan umroh.
- b. Takaful umum

Takaful ini memberikan perlindungan dalam menghadapi bencana atau kecelakaan atas harta milik peserta takaful, seperti rumah, kendaraan bermotor, perabot, bangunan pabrik, dan sebagainya.

Jenis takaful umum meliputi:

1. Takaful kebakaran
2. Takaful kendaraan bermotor
3. Takaful risiko pembangunan
4. Takaful pengangkutan barang
5. Takaful tanggung gugat
6. Takaful risiko pemasangan
7. Takaful risiko mesin
8. Takaful peralatan elektronik
9. Takaful penyimpanan uang

10. Takaful kebongkaran

11. Takaful lampu reklame.²⁵

6. Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh industri asuransi syariah bersumber pada dua hal utama yaitu permodalan dan sumber daya manusia. Tantangan-tantangan lain seperti masalah, ketidaktahuan masyarakat terhadap produk asuransi syariah, image dan lain sebagainya merupakan akibat dari dua masalah utama tersebut.

a. Minimnya Modal

Beberapa hal yang menjadi penyebab relative rendahnya penetrasi pasar asuransi syariah dalam sepuluh tahun terakhir adalah rendahnya dana yang memback up perusahaan asuransi syariah, promosi dan edukasi pasar yang relative belum dilakukan secara efektif (terkait dengan lemahnya dana), belum timbulnya industri penunjang asuransi syariah seperti broker-broker asuransi syariah, agen, adjuster, dan lain sebagainya, produk dan layanan belum diunggulkan diatas produk konvensional, posisi pasar yang masih ragu antara penerapan

²⁵ Sofian Safri Harahap . *Akuntansi Islam*. h 103.

konsep syariah yang menyeluruh dengan kenyataan bisnis di lapangan yang terkadang sangat jauh dari prinsip syariah, dukungan kapasitas reasuransi yang masih terbatas (terkait jua dengan dana) dan belum adanya inovasi produk dan layanan yang benar-benar digali dari konsep dasar syariah.²⁶

b. Kurangnya SDM yang Profesional

Terus bertambahnya perusahaan asuransi syariah merupakan kabar baik bagi perkembangan industri tersebut. Namun, sayangnya hal itu tidak diimbangi dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) asuransi syariah yang berkualitas. Seringkali, pembukaan cabang atau divisi asuransi syariah baru hanya didukung jumlah SDM terbatas. Berdasarkan data Islamic Insurance Society (IIS) per Maret lalu, sekitar 80 persen dari seluruh cabang atau divisi asuransi syariah belum memiliki ajun ahli syariah. IIS mengestimasi asuransi syariah Indonesia per Maret lalu memiliki sekitar 200 cabang dan hanya didukung 30 ajun ahli syariah. Jumlah yang cukup sedikit bila dibandingkan kondisi SDM di asuransi konvensional. Per Maret lalu, sebagian besar cabang asuransi konvensional telah memiliki sedikitnya seorang ajun ahli

²⁶ <http://irfan-kurniadi.blogspot.com/2010/05/asuransi-syariah-prospek-tantangan-dan.html>

asuransi syariah. Jumlah tersebut sesuai dengan ketentuan departemen keuangan (Depkeu).²⁷

Padahal, keahlian ajun ahli syariah sangat dibutuhkan dalam mendorong perkembangan inovasi produk asuransi syariah. Hal tersebut berdampak pada kurang berkembangnya produk inovatif di industri asuransi syariah. Saat ini, sebagian besar cabang atau divisi asuransi syariah lebih memilih untuk meniru produk asuransi konvensional lalu dikonversi menjadi syariah (*mirroring*).

c. Ketidaktahuan Masyarakat Terhadap Produk Asuransi Syariah

Ketidaktahuan mengenai produk asuransi syariah (takaful) dan mekanisme kerja merupakan kendala terbesar pertumbuhan asuransi jiwa ini. Akibatnya, masyarakat tidak tertarik menggunakan asuransi syariah, dan lebih memilih jasa asuransi konvensional.

Itulah hasil riset Synovate mengenai alasan pemilihan asuransi syariah. Ketua Umum Asuransi Syariah Indonesia Mohammad Shaifie Zein mengatakan, dari hasil survei Synovate, sebagian besar responden tidak tertarik kepada asuransi jiwa syariah.²⁸

d. Dukungan Pemerintah Belum Memadai

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid

Meski sudah menunjukkan eksistensinya, masih banyak kendala yang dihadapi bagi pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Soal pemahaman masyarakat hanya salah satunya. Kendala lainnya yang cukup berpengaruh adalah dukungan penuh dari para pengambil kebijakan di negeri ini, terutama menteri-menteri dan lembaga pemerintahan yang memiliki wewenang dalam menentukan kebijakan ekonomi. Pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang pada masa kampanye pemilu kemarin menyatakan mendukung ekonomi syariah, belum sepenuhnya mewujudkan dukungannya itu dalam bentuk program kerja tim ekonomi kabinetnya.

Kendala lainnya adalah masalah regulasi. Penerapan syariah yang makin meluas dari industri keuangan dan permodalan membutuhkan regulasi yang tidak saling bertentangan atau tumpang tindih dengan aturan sistem ekonomi konvensional. Para pelaku ekonomi syariah sangat mengharapkan regulasi untuk sistem ekonomi syariah ini bisa memudahkan mereka untuk berekspansi bukan malah membatasi. Saat ini, peraturan tentang permodalan masih menjadi kendala perbankan syariah untuk melakukan penetrasi dan ekspansi pasar.

e. *Image*

Salah satu tantangan besar bisnis asuransi syariah di Indonesia dan negara lainnya, menurut Zein, adalah meyakinkan

masyarakat akan keuntungan menggunakan asuransi syariah. “Perlu sekali mensosialisasikan asuransi syariah bukan saja berasal dari agama, tetapi memperlihatkan keuntungan.” Kenyataan di lapangan menunjukkan, bahwa para pelaku ekonomi syariah masih menghadapi tantangan berat untuk menanamkan prinsip syariah sehingga mengakar kuat dalam perekonomian nasional dan umat Islamnya itu sendiri.²⁹

²⁹ Ibid.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah deskripsi kualitatif. Deskripsi kualitatif adalah Metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan intrepentasikan objek apa adanya.¹ Ciri-ciri penelitian kualitatif mewarnai sifat dan bentuk laporannya. Oleh karena itu, laporan penelitian kualitatif disusun dalam bentuk narasi yang bersifat kreatif dan mendalam serta menunjukkan ciri-ciri *naturalistik* yang penuh *keotentikan*.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juni sampai ditemukannya jawaban dari penelitian. Penelitian ini dilakukan di wilayah kota Bengkulu, yaitu di jl. Kapuas lingkaran barat, Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu

C. Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer.

Sumber data primer merupakan keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu pihak-pihak yang dipandang

¹ Mamang Sangadji etta, Sopiah, *Metodelogi Penelitian* (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2010) h 24.

mengetahui objek yang diteliti. Penentuan siapa-siapa yang dipilih menjadi informan ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut : pertama, Pimpinan dan karyawan Asuransi Takaful. Kedua, nasabah yang sedang terlibat di dalam Takaful Keluarga Cabang Bengkulu.

2. Sumber data sekunder.

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang sifatnya mendukung sumber data primer. Sumber data sekunder ini meliputi : Dokumen, yaitu arsip Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu yang berkaitan dengan Persepsi Nasabah terhadap Sumber Daya Insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

D. Populasi dan tehnik sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah nasabah Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu sampai dengan bulan desember 2014 berjumlah 347 nasabah.²

2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil berdasarkan tehnik tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Penentuan pengambilan sampel sebagai berikut : apabila kurang dari

² Wawancara linda Haryanti. Staff Takaful. Tgl 08 juni 2015.

100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% dan 20-25% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari :³

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
- c. Besar kecil resiko ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik.

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini lebih dari 100, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini 10% dari total populasi. Maka jumlah sampelnya adalah 34,7 dibulatkan menjadi 35 sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik random sampling.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, dikumpulkan melalui dua cara yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian ini dilakukan observasi terlebih dahulu.

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.⁴

Observasi awal telah dilakukan di Asuransi Takaful Keluarga cabang

³ suharsimi Arikunto, *Metodelogi peneitian* (Yogyakarta: Bima Aksara,2006) h 116.

⁴ Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta : Diva Press, 2010), h 145.

Bengkulu pada tanggal 14 november 2014. Informasi didapat dari agen asuransi yang bernama Sari.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) yaitu wawancara yang dilaksanakan secara intensif, terbuka dan mendalam terhadap para informan dengan suatu perencanaan, persiapan dan berpedoman pada wawancara yang tidak terstruktur, agar tidak kaku dalam memperoleh informasi dan dapat diperoleh data apa adanya. Artinya, responden/informan mendapat kesempatan untuk menyampaikan buah pikiran, pandangan dan perasaannya secara lebih luas dan mendalam tanpa diatur secara ketat oleh peneliti.

Wawancara ini dapat dilakukan kepada pihak yang terkait dalam pelaksanaan di Asuransi Takaful, contohnya pimpinan, karyawan, agen dan nasabah .

F. Teknik Analisis Data.

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat disajikan kepada orang lain.⁵ Sesuai dengan pendekatan yang digunakan, maka analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

⁵ Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), h 93.

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.⁶

2. Penyajian data (*data display*)

Adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula reduksi data.⁷

3. Penarikan kesimpulan (*conclusi data*).

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan.⁸

⁶ Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif* (bandung: alfabeta, 2013), h 92.

⁷ Basrowi, suwandi. *memahami penelitian kualitatif ...*h 209.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung : Alfabeta, 2012) h 343.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi objek penelitian

1. Sejarah Asuransi Takaful Keluarga

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Simpul awal ekonomi syariah tersebut ditandai dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia. Selanjutnya, simpul tersebut makin kuat dengan terbentuknya Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) pada 21 tahun silam.¹

Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), TEPATI mendirikan PT Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai pendiri asuransi syariah pertama di Indonesia.

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah dan PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang bergerak di bidang asuransi umum syariah. Takaful Keluarga kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu,

¹ <http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>.

Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Sedangkan Takaful Umum diresmikan oleh Menristek/Ketua BPPT Prof. Dr. B.J. Habibie selaku ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu, Takaful Keluarga dan Takaful Umum berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia.

Dalam perkembangannya pada tahun 1997, STMB menjadi salah satu pemegang saham melalui penempatan modalnya dan mencapai nilai yang signifikan pada tahun 2004. Komitmen STMB untuk terus memperbesar Takaful Indonesia juga dibuktikan dengan setoran modal langsung di PT Asuransi Takaful Keluarga pada tahun 2009. Selanjutnya, pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani (PNM) turut memperkuat struktur modal Perusahaan, kemudian diikuti oleh *Islamic Development Bank (IDB)* pada tahun 2004.

Komitmen PT Asuransi Takaful Keluarga untuk terus meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008, sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia.

Kini, seiring dengan perkembangan bisnis syariah yang semakin maju, Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga

mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah, demi masa depan Indonesia yang gemilang.²

Dengan terus berjalan dan berkembangnya asuransi syariah maka dalam rangka memperluas jaringan ke daerah-daerah lain PT. Asuransi yang terpusat di Jakarta mendirikan kantor cabang asuransi di daerah-daerah. Salah satu cabangnya adalah di Bengkulu yang didirikan pada bulan mei 2005, diresmikan oleh Didi Nafinudin sebagai Dewan Pengawas Syariah Takaful dan Hidayat Nurwahid yang kala itu masih menjabat sebagai ketua MPRRI di hotel Horizon. Dimana pelopor pertama kali adalah Ardandi. Pertama kantor berada di jl. S Parman sebelah Bank Muamalat Indonesia yang sekarang menjadi kantor BSM. Kemudian sekarang berpindah di jl. Kapuas Lingkar Barat.³

2. Visi misi asuransi takaful keluarga

a. Visi

Menjadi Role Model Bisnis Syariah di Indonesia dengan Profesional, Amanah dan Memberikan Manfaat bagi Masyarakat.

b. Misi

1. Menjadikan Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik Di Indonesia.
2. Menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.

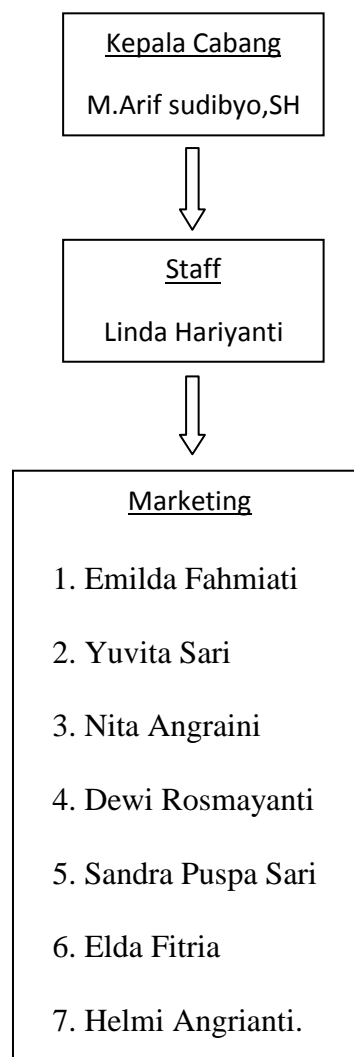
² ibid.

³ Wawancara, M. Arif Sudiby. Pimpinan. Tgl 8 juni 20015.

3. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.

3. Struktur organisasi asuransi takaful keluarga

Struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu⁴



⁴ Wawancara linda hariyanti . . .

4. Produk asuransi takaful keluarga

a. Produk takaful perorangan

1. Fulnadi

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.

Fulnadi diprogram untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan pendidikan buah hatinya. Menyediakan dana pendidikan secara terjadwal ketika buah hati memasuki jenjang pendidikan dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi. Memberikan perlindungan optimal dengan menjamin sang buah hati dapat terus melanjutkan pendidikan tanpa perlu khawatir musibah datang menghampiri.⁵

Manfaat fulnadi :

a. Murni syariah

Fulnadi dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dan berbagi kebahagiaan

⁵ <http://www.takaful.co.id/produk-perusahaan>

dengan sesama peserta (tabarru') sehingga insya Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Menyeluruh

Menyediakan berbagai manfaat perlindungan bagi orangtua ketika musibah terjadi seperti pembebasan kontribusi dan pemberian santunan duka.

c. Santunan Duka

Peserta akan mendapatkan santunan duka dan saldo dana tabungan jika Penerima Hibah (Anak) mengalami musibah meninggal dunia dalam periode akad.

d. Proteksi hingga Perguruan Tinggi

Memastikan buah hati Anda dapat menempuh bangku pendidikan hingga Perguruan Tinggi tanpa khawatir dengan kemungkinan musibah di masa mendatang.

e. Dana Pendidikan Terjadwal

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika buah hati Anda memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi.

f. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati Anda menjalani studi di Perguruan Tinggi.

g. Biaya Kompetitif

Biaya polis hanya Rp. 25.000,-; biaya bulanan Rp. 15.000,- (mulai tahun kedua); biaya Free Look Rp. 100.000,- (jika melakukan free look); serta biaya administrasi klaim hanya 1% dari nilai klaim (maksimum Rp. 50.000,-).

h. Pembayaran Fleksibel

Pembayaran Kontribusi dapat dilakukan sesuai keinginan Anda baik itu bulanan (minimum Rp. 200.000,-), triwulanan (minimum Rp. 500.000,-), semesteran (minimum Rp. 1.000.000,-), tahunan (minimum Rp. 2.000.000,-), atau sekaligus (minimum Rp. 10.000.000,-).⁶

2. Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu Anda untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua.

Sejak mengawali perlindungan, Takafulink Salam memberikan nilai investasi positif sejak tahun pertama dan selanjutnya meningkat dari tahun ke tahun. Kita bisa memilih jenis investasi sesuai dengan profil investasi kita. Takafulink Salam menawarkan empat jenis investasi yang dapat

⁶ ibid

dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda yaitu *Istiqomah* (pasar uang & sukuk), *Mizan (balanced)*, *Ahsan (balanced aggressive)*, serta *Alia (agressive)*. Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal untuk kebahagiaan Anda esok hari.

Manfaat Takafulink Salam :

a. Murni Syariah

Takafulink Salam dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dan berbagi kebahagiaan dengan sesama peserta (tabarru') sehingga insya Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Maksimum

Memberikan manfaat perlindungan jiwa hingga usia 70 tahun. Menyediakan asuransi tambahan (rider) yang bebas dipilih berupa: perlindungan terhadap 49 jenis penyakit kritis; kecelakaan diri; cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan; serta manfaat tunai harian untuk rawat inap.

c. Pembebasan Kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia (payor term); cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan (payor

TPD), serta apabila pemegang polis terdiagnosa penyakit kritis (payor CI).

d. Keleluasaan Berinvestasi

Anda dapat memilih model investasi sesuai dengan profil Anda. Takafulink Salam menawarkan 4 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan kita.

e. Kemudahan Berasuransi

Berbagai kemudahan dalam berasuransi akan kita dapatkan seperti cuti premi (premium holiday) setelah tahun ke-5, laporan berkala terkait hasil investasi kita, serta penarikan dan pengalihan dana kapan saja.⁷

f. Perhitungan Zakat Maal

Insha Allah investasi kita akan aman dan bersih karena akan diperhitungkan terhadap zakat maal kita.

g. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2. Tidak ada biaya penarikan. Biaya Free look, pengalihan dan penarikan hanya akan dikenakan jika kita melakukan transaksi tersebut.

⁷ ibid.

h. Pembayaran Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan atau sekaligus, dan dapat dikombinasikan dengan Top Up reguler serta Top Up unreguler untuk meningkatkan dana Investasi Anda.

3. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta dirancang untuk memudahkan kita merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam Cendekia melindungi upaya buah hati kita dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya di kemudian hari.⁸

Takafulink Salam Cendekia menawarkan tiga jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda yaitu *Istiqomah* (pasar uang & sukuk), *Mizan (balanced)*, serta *Ahsan (balanced aggressive)*. Dengan perencanaan investasi yang fleksibel, Takafulink Salam Cendekia menawarkan kemudahan berinvestasi untuk hasil yang lebih optimal demi buah hati Anda dalam meraih cita-cita.

⁸ ibid.

Manfaat Takafulink Salam Cendekia :

a. Murni Syariah

Takafulink Salam Cendekia dikelola sesuai prinsip syariah memberi kesempatan untuk saling menolong dan berbagi kebahagiaan dengan sesama peserta (*tabarru'*) sehingga insya Allah menambah berkah.

b. Perlindungan Maksimum

Memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada anak (peserta) sejak usia 30 hari dengan manfaat santunan sesuai dengan kebutuhan. Memberikan manfaat tambahan (*rider*) berupa asuransi kecelakaan diri dan manfaat tunai harian rawat inap (*cash plan*).

c. Pembebasan Kontribusi

Memberikan manfaat bebas kontribusi bagi pemegang polis apabila terjadi musibah meninggal dunia dan cacat tetap total akibat penyakit atau kecelakaan. Memberi manfaat tambahan pembebasan kontribusi apabila pemegang polis terdiagnosa penyakit kritis.

d. Keleluasaan Berinvestasi

Anda dapat memilih model investasi sesuai dengan profil Anda. Takafulink Salam menawarkan 3 jenis investasi yang dapat dikombinasikan sesuai dengan kebutuhan Anda.

e. Dana Pendidikan hingga Perguruan Tinggi

Mempersiapkan dan menyediakan dana pendidikan ketika buah hati Anda memasuki jenjang pendidikan TK, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi.

f. Uang Saku

Menyiapkan uang saku selama 5 tahun buah hati Anda menjalani studi di Perguruan Tinggi.

g. Biaya Kompetitif

Gratis biaya administrasi selama 12 bulan pertama. Biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,- per bulan, dipotong dari unit nilai investasi mulai tahun ke-2. Tidak ada biaya penarikan.

h. Pembayaran Fleksibel

Kontribusi yang terjangkau dapat dibayar secara tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan atau sekaligus, dan dapat dikombinasikan dengan *Top Up* reguler serta *Top Up* unreguler untuk meningkatkan dana Investasi Anda.⁹

b. Produk takaful kesehatan kumpulan

1. *Fulmedicare Gold*

Fulmedicare Gold adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) yang merupakan proteksi ekonomi bagi Perusahaan dalam kewajibannya memberikan

⁹ *ibid.*

jaminan kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu Perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.

Dengan konsep syariah yang berdasarkan prinsip *ta'awun* (tolong menolong), *Fulmedicare* dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan batas-batas asuransi.¹⁰

Program Pokok :

1. Rawat Inap dan Pembedahan (*In Patient*).
2. Penggantian biaya rawat inap dan pembedahan yang mencakup biaya kamar, biaya aneka perawatan, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, biaya ICU/CCU, dan lain sebagainya.

Program Tambahan :

- a. Santunan Rawat Jalan (*Out Patient*) mencakup biaya pemeriksaan dokter umum, biaya pemeriksaan dokter spesialis, biaya pembelian obat-obatan, biaya laboratorium dan X-Ray, dan sebagainya.
- b. Santunan Persalinan mencakup biaya kehamilan normal, biaya kehamilan dengan komplikasi, biaya kamar ibu dan bayi, biaya kamar bersalin, biaya melahirkan normal, biaya melahirkan dengan operasi, dan lain sebagainya.

¹⁰ *ibid.*

- c. Santunan Rawat Gigi mencakup biaya perawatan Dokter Gigi dengan maksimal penggantian biaya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- d. Santunan Kacamata mencakup biaya penggantian frame dan lensa per tahun.
- e. Program Pokok dan Program Tambahan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada polis.

Sistem Pelayanan :

a. *Provider*

Sistem pelayanan kesehatan melalui Rumah Sakit yang menjalin hubungan kerjasama dengan Asuransi Takaful dimana Rumah Sakit tersebut dapat menagih secara langsung kepada Asuransi Takaful Keluarga sejumlah biaya pengobatan peserta sesuai dengan ketentuan.

b. *Reimbursement*

Sistem pelayanan dimana Asuransi Takaful Keluarga akan mengganti biaya yang dikeluarkan peserta setelah berakhirnya perawatan sesuai dengan ketentuan.

c. Syarat Kepesertaan

1. Karyawan tetap dan atau beserta keluarganya (Istri/Suami dan Anak Karyawan).
2. Pada saat didaftarkan usia calon peserta maksimal 65 tahun sedangkan usia anak antara 15 hari sampai dengan

23 tahun (belum bekerja, belum menikah dan berstatus mahasiswa).

3. Pada saat didaftarkan tidak sedang menjalani rawat inap di rumah sakit manapun.
4. Minimal peserta 10 orang.
5. Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp 15.000.000,

d. Keistimewaan FulMedicare

1. Layanan pelanggan 24 jam by officer
2. Tidak ada batas penyedia jasa layanan
3. Tanpa batas teritorial dan waktu (berlaku 24 jam)
4. Proses klaim yang cepat
5. Bagi hasil di akhir periode kepesertaan, jika ada
6. Kerjasama jaringan penyedia jasa layanan rawat inap di lebih dari 200 RS yang tersebar di seluruh Indonesia.

2. Program Takaful Al Khairat

Program Takaful Al Khairat adalah suatu program asuransi yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian.¹¹

a. Manfaat

Bila Peserta ditakdirkan meninggal dalam masa perjanjian, maka ahli warisnya akan mendapatkan dana

¹¹ ibid.

santunan meninggal dari Asuransi Takaful Keluarga sesuai dengan jumlah yang direncanakan Peserta.

b. Ketentuan:

1. Usia masuk maksimal 55 tahun
2. Usia masuk + masa perjanjian maksimal 56 tahun
3. Jumlah Peserta minimal 25 orang dan min. 90% dari jumlah karyawan/institusi
4. Besarnya manfaat Takaful dapat disesuaikan dengan permintaan
5. Minimal premi untuk tiap kumpulan Rp 500.000,-.¹²

B. Hasil penelitian

Hasil wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

1. Bagaimana tehnik pemasaran yang dilakukan karyawan takaful keluarga?

Menurut ibu Yuniarti dan 24 responden lainnya tehnik pemasaran yang dilakukan karyawan takaful keluarga sudah bagus. Sebagaimana yang di ungkapkan ibu Evi, bapak Lukman, ibu Sri tehnik pemasaran yang disampaikan oleh karyawan Takaful keluarga sudah bagus karena karyawan bisa mencarikan solusi untuk pemilihan produk yang sesuai dengan keadaan ekonomi.¹³ Pendapat ibu Evi, bapak Lukman, dan ibu

¹² ibid.

¹³ Wawancara nasabah 11 juni 2015.

Sri tersebut sudah mewakili pandangan responden lain yang tidak jauh berbeda.

Sedangkan menurut bapak joni, ibu astuti, dan 8 responden lainnya teknik pemasaran yang dilakukan karyawan takaful kurang bagus karena banyak melihat sisi kelemahan asuransi-asuransi pesaing terutama asuransi konvensional.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga tersebut mengenai tehnik pemasaran yang dilakukan karyawan, menurut 25 orang responden mengemukakan sangat bagus dan 10 orang responden mengemukakan bahwa tehnik yang dilakukan masih kurang bagus.

2. Bagaimana penguasaan karyawan terhadap akad dan produk yang mereka tawarkan?

Berdasarkan wawancara dengan ibu Herlena dan 14 orang responden lainnya mengemukakan bahwa yang disampaikan karyawan sangat baik bisa dimengerti dan dipahami.¹⁵ Sebagaimana yang di kemukakan bapak Suyono, saat itu dia tidak menanyakan tentang produk dan akad nya. Alasannya karna bapak Suyono masuk asuransi takaful keluarga karna ingin syariahnya dan dia tidak mempermasalahkan itu. Tapi secara keseluruhan sudah bagus.¹⁶

Menurut ibu Yessi, saat karyawan menyampaikan mengenai produk dan akadnya. Ibu Yessi tidak menanyakan kembali apa yang karyawan

¹⁴ Wawancara nasabah Juni 2015.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Wawancara nasabah 14 juni 2015.

sampaikan mengenai produk dan akadnya. Karna tidak mengetahui dan tidak mengerti apa akad-akad tersebut karna baru pertama kali mendengar. Menurut bapak Zakwan, dia mengatakan bahwa penyampaian karyawan tentang produk dan akad sudah bagus, karna pengalaman dari teman saya di Takaful saat klaim mudah, makanya saya tidak mempermasalahkan produk dan akad nya.

Sedangkan menurut bapak Pahlevi dan 19 orang responden lainnya, penjelasan yang disampaikan oleh karyawan mengenai produk dan akad belum jelas. Sesuai dengan yang di ungkapkan bapak Medy bahwa pada saat bertanya tentang mekanisme akad dalam produk, karyawan menjawab belum tahu seperti apa.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga tersebut mengenai penguasaan karyawan terhadap akad dan produk yang mereka tawarkan 15 orang responden mengemukakan bahwa karyawan sudah sangat baik dan 20 orang responden lainnya mengatakan belum jelas dan tidak bisa dipahami.

3. Apakah karyawan menyampaikan informasi dengan komunikatif?

Menurut ibu Sulastri dan 20 orang responden lainnya, bahwa penyampaian informasi oleh karyawan sudah komunikatif. Sesuai dengan keterangan dari ibu Mardalena dan bapak Koko, Pada pemilihan bahasa yang dipakai oleh karyawan bagus dan enak di dengar dalam penyampaian informasi.¹⁷

¹⁷ Wawancara nasabah 15 Juni 2015.

Sedangkan menurut bapak Sudioanto dan 13 orang responden lainnya bahwa penyampaian informasi oleh karyawan tidak komunikatif. Sesuai dengan yang di kemukakan oleh bapak Satria bahwa pemilihan bahasa tidak pas, karena sering menggunakan bahasa-bahasa daerah dalam pemilihan kata-kata yang disampaikan.¹⁸

4. Bagaimana sikap dan performan karyawan tersebut?

Kemudian dalam sikap dan performan karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu, menurut bapak Hendra dan 29 orang responden menyatakan bahwa sikap dan performan karyawan sudah baik dan sopan. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh ibu Astuti dan bapak Rully, bahwa karyawan bersikap baik, sopan, ramah dan berpakaian rapi sesuai standar berpakaian syariah.¹⁹

Sedangkan menurut bapak Abdul dan 4 orang responden lainnya, sikap dan performan karyawan belum baik dan sopan. Berdasarkan yang ibu Siti kemukakan, bahwa karyawan bisa berubah jadi tidak ramah jika calon nasabah yang karyawan prospek belum mau closing.²⁰

Hasil wawancara dengan pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

1. Bagaimana prosedur perekrutan karyawan Takaful keluarga?

PT. Asuransi Takaful keluarga cabang Bengkulu ada dua jenis karyawan. Karyawan dinas dalam dan karyawan dinas luar. Karyawan dinas dalam kerjanya mengurus administrasi kantor, klaim, dan tidak

¹⁸ Wawancara nasabah 15 Juni 2015.

¹⁹ Wawancara nasabah 16 juni 2015.

²⁰ Ibid.

bekerja diluar kantor. Sedangkan karyawan dinas luar (marketing) kerjanya menjual produk dan mencari nasabah. Prosedur perekrutan untuk karyawan dinas dalam masukan lamaran, tes tertulis dan melalui seleksi. Sedangkan karyawan dinas luar cukup datang ke kantor jika bersedia untuk jadi marketing tanpa ada seleksi.

2. Apakah ada syarat-syarat tertentu dalam merekrut karyawan?

Syarat menjadi karyawan dinas dalam minimal pendidikan S1, muslim, dan perempuan harus memakai jilbab. Sedangkan karyawan dinas luar minimal pendidikan SMA, muslim, dan perempuan harus memakai jilbab.

3. Menurut saudara prioritas apa yang harus dimiliki karyawan?

Prioritas yang harus dimiliki oleh karyawan dinas dalam bisa bekerja secara tim. Sedangkan karyawan dinas luar harus pintar jualan.

4. Apakah ada pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk karyawan?

Ada. Karyawan dinas dalam diberikan training tentang prosedur klaim, pengambilan formulir oleh agen, dll. Sedangkan karyawan dinas luar training UU, produk, klaim, pelayanan.

5. Apa upaya yang dilakukan asuransi takaful keluarga cabang Bengkulu dalam meningkatkan karyawan?

BOP 1 bulan sekali, kerja sama dengan perguruan tinggi, dan lembaga-lembaga.

C. Pembahasan hasil penelitian

Sumber daya insani saat ini merupakan masalah yang paling penting karena dengan sumber daya insani menyebabkan sumber daya lain dalam perusahaan dapat berfungsi/ dijalankan. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya insani dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting, agar sumber daya insani menjadi profesional.

Menurut Rhenal Kasali bahwasanya setiap pekerjaan itu harus dilakukan secara profesionalisme. Profesionalisme dalam pekerjaan itu dapat diukur karena hal tersebut bukan suatu hal yang abstrak. Ada enam ukuran yang dapat dipakai untuk menyebut seseorang sudah masuk kategori profesional atau belum.²¹ *Pertama*, sesuatu yang berkaitan dengan kompetensi formal. Sekarang kompetensi formal memang diwajibkan. Setiap orang pasti memiliki spesifikasi masing-masing dalam bekerja. Cuma pada masa dunia kerja sekarang kadang-kadang pekerjaan itu diambil alih oleh orang yang kompetensinya berbeda. Jadi dengan formalitas akademis lebih diutamakan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang akan digeluti. Tetapi secara tidak langsung sumber daya insani harus menyadari kelemahannya jika profesi tersebut tidak sesuai dengan kompetensi latar belakang pendidikannya. Sehingga, meski kompetensi formal berbeda, mempelajari lagi fokus bidang

²¹ Noor Aflah. *Arsitektur Zakat Indonesia* (Jakarta: UI-Press, 2009), h 29.

pekerjaan agar memiliki pemahaman mendalam dapat memperbaiki kerja agar profesional.

Kedua, adanya komitmen untuk bekerja penuh waktu bukan sekedar paruh waktu, serta komitmen tinggi menekuni pekerjaan. Profesionalisme kerja itu adalah bekerja dengan sepenuh hati bukan dengan bekerja yang sistem *part time*. Kerja *full time* akan menunjukkan adanya komitmen tinggi seseorang untuk memakai sebanyak mungkin waktu yang ada untuk menggeluti bidangnya. Karena jika seseorang sudah melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati otomatis pekerjaan yang dia dapatkan pasti dikuasai ketimbang dengan orang-orang yang bekerja sistem *part time* yang hanya mengetahui pekerjaan secara parsial dan itu-itu saja tidak menyeluruh sampai kedalam-dalamnya.

Ketiga, seseorang profesional selalu mengikatkan dirinya atau bergabung dengan asosiasi profesi.²² Profesional dalam hal ini bisa dikatakan dalam bentuk seorang benar-benar profesional yang bergabung dengan organisasi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya tersebut. Namun adakalanya itu dilakukan dan tidak dilakukan karena manusia mempunyai kesibukan-kesibukan tersendiri dengan olahraga atau kumpul bersama keluarga. Dan profesional yang bergabung dengan organisasi bukan suatu kewajiban. Namun bisa dianggap sebagai sampingan untuk mengetahui dan menguatkan posisinya pada pekerjaan.

²² Ibid . . . h 30

Keempat, yaitu kesediaan untuk selalu meningkatkan kompetensi yang umumnya diselenggarakan lewat pelatihan berkelanjutan yang dikelola oleh asosiasi terkait. Profesional dalam bekerja juga harus dilakukan pelatihan-pelatihan agar kompetensi semakin meningkat dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan asosiasi tersebut. hal tersebut memiliki kegunaan bukan hanya untuk menaikan jabatan seseorang tetapi juga sebagai jalan memperoleh ilmu-ilmu baru dari pekerjaan yang digeluti.

Kelima, bentuk kepatuhan kepada etika profesi yang juga dirumuskan serta dikawal oleh asosiasi profesi melalui dewan kehormatan. Ini berarti bahwa seseorang profesional harus selalu siap memperbarui dan meningkatkan ilmu atau kemampuannya, dan sekaligus harus selalu patuh pada etika profesi khususnya. Etika profesi itu seperti mendisiplinkan karyawan-karyawannya. Dengan adanya etika profesi seorang tidak akan lepas dari aturan baik dari perusahaan ataupun asosiasi terkait profesi tersebut.

Keenam, yang menandai profesionalisme, adalah ia harus dapat memperoleh imbalan yang layak atas pekerjaan, sebagai salah satu konsekuensi penting atas kelima prinsip yang sudah dipatuhi sebelumnya.²³ Dari segi profesionalisme memang imbalan merupakan hak dan juga bentuk apresiasi dia karena sudah meluangkan pikiran dan waktu untuk bekerja di perusahaan.

²³ Ibid.

Berdasarkan teori tersebut dapat digaris bawahi point terpenting adalah kompetensi formal pekerja yang sangat memberi andil dalam profesionalisme kerja. Hal ini dikuatkan dengan fakta di lapangan berdasarkan wawancara penulis dengan pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu dalam perekrutan karyawan sebagian besar memiliki kompetensi formal yang berbeda dengan profesi yang akan digeluti, sesuai dengan yang terjadi di lapangan bahwa sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu tidak memiliki kesesuaian kompetensi formal dibidang asuransi syariah. Sehingga mengakibatkan kurangnya penguasaan terhadap akad dan produk asuransi syariah yang mereka tawarkan.

Hal tersebut penting untuk dikuasai oleh karyawan sebagai agen yang menjadi ujung tombak Asuransi Takaful Keluarga kepada nasabah, yang nantinya bisa menentukan apakah nasabah akan tertarik untuk bergabung berinvestasi di asuransi takaful keluarga. Maka dari itu kesesuaian kompetensi formal ataupun kesadaran akan kelemahan karyawan terhadap keilmuan bidang pekerjaan yang digeluti sangatlah penting, karena menjadi investasi bagi perusahaan yang akan mempengaruhi strategi bisnis perusahaan yang akan memberikan kontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Hal ini merupakan kunci kesuksesan perusahaan dalam lingkungan bisnisnya. Karena tidak hanya sikap dan berpakaian yang sopan dan rapi saja, melainkan sumber daya insani juga harus

menguasai akad-akad dan produk yang ditawarkan agar informasi yang disampaikan mudah di pahami oleh nasabah.

Dalam kaidah ini sumber daya insani harus diperhatikan, dan asuransi takaful keluarga melakukan terobosan-terobosan baru untuk meningkatkan sumber daya insani, baik yang sudah ada atau pun yang akan direkrut nantinya. Untuk sumber daya karyawan yang sudah ada agar dilakukan training-training agar pemahaman lebih baik, dan saat melakukan perekrutan yang diseleksi lebih ketat agar mendapatkan sumber daya insani yang lebih berkompeten.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Persepsi nasabah terhadap sumber daya insani di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu adalah kurang profesionalnya karyawan terhadap penguasaan akad dan produk karena, tidak memiliki kesesuaian kompetensi formal dibidang pekerjaan. Tetapi dalam hal mekanisme pemasaran, penyampaian informasi yang komunikatif, sikap dan performan yang dilakukan oleh karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu sudah bagus.

B. Saran

1. Untuk sumber daya insani yang sudah ada harus diperhatikan melalui pelaksanaan training-training agar sumber daya insani yang lebih profesional dalam bekerja.
2. Saat perekrutan agar di seleksi lebih ketat guna mendapatkan sumber daya insani yang lebih berkompeten dan berkualitas.
3. Dan pembagian brosur-brosur kepada nasabah agar nasabah lebih memahami produk dan akad yang terdapat di PT. Asuransi Takaful Keluarga cabang Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Salam,Abdus Salam. 2014. *Manajemen Insani dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- S.P. Malayu, Hasibuan.2006. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuniarsih Tjutju, suwatno. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Kartika. 2010. *Rekrutmen Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu dalam Perspektif Manajemen Syariah*. Skripsi: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
- [Http://Www.Researchgate.Net/Researcher/53513284](http://Www.Researchgate.Net/Researcher/53513284) Andika Hijrah Prasetyo
- Shaleh, Rahmad Abdul. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam* Jakarta: kencana.
- Desmita.2008. *Psikolog Perkembangan*. PT. Remaja Rosakarya: Bandung.
- Sanjaya, Citra.2013. *Persepsi Masyarakat Kelurahan Pagar Dewa terhadap Prilaku Pacaran Mahasiswa IAIN Bengkulu ditinjau dari Hukum Islam*. Skripsi: Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
- Rahmat, Jalaludin.2009. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Jaya, Saputra andi. 2014. *Persepsi Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam tentang Asuransi Syariah*. Skripsi: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

- Sari, Puspa Gusti.2015. *Persepsi Pegawai Negeri Sipil Kota Bengkulu Terhadap BAZ Kota Bengkulu*. Skripsi: fakultas syariah dan ekonomi islam.
- Putriani,lides.2010. *Pelayanan kepada Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Bengkulu*. Skripsi: Jurusan Syari'ah.
- Sutrisno, Edy.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno, Donni Juni Priansa.2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Safri, Sofian Harahap. 2004. *Akuntansi Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Rifqi. 2010. *Akuntansi Keuangan Syariah*. Yogyakarta: P3EI Press.
- MUI, DSN. 2006. *Himpunan fatwa dewan syariah nasional MUI (Rev.ed; 1)*. Jakarta: CV. Gaung Persada.
- Husain, Husain Syahatah. 2006. *Asuransi dalam perspektif syariah*. Jakarta: Amzah.
- Sangadji Mamang Etta, Sopiah. 2010. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta : Diva Press.
- Suwandi, Basrowi. 2008. *memahami penelitian kualitatif* . Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

WAWANCARA DENGAN PIMPINAN TAFAKUL



WAWANCARA DENGAN SALAH SATU NASABAH

