

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan Akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan rumah tangga baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, atau resiko atas harta benda yang dimiliki.¹ Antara Asuransi dengan resiko mempunyai keterkaitan yang sangat erat, sebab asuransi itu sendiri adalah menanggulangi dari adanya resiko.²

Secara sosial dan ekonomi tidak ada seorangpun yang menyangkal manfaat dan peran positif yang dilakukan oleh asuransi, terutama pada masyarakat yang maju dan permasalahan masyarakat yang hidup dikelilingi oleh berbagai resiko yang mengancam ketentraman psikologis jiwa, raga, dan harta. Asuransi dalam hal ini menawarkan jasa-jasa yang berupa proteksi terhadap penciptaan rasa aman dan rasa terlindungi. Sehingga orang dalam menjalankan kehidupan ekonominya menjadi tentram dan dengan demikian dapat meningkatkan produktivitasnya. Di samping itu asuransi menyediakan suatu kesempatan

¹Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 1

²Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), 85

bekerja sama dan saling menolong antar anggota masyarakat dengan ikut memikul beban finansial yang diderita orang lain melalui asuransi.³

Pada dasarnya Islam mengakui bahwa kecelakaan, kemalangan, dan kematian merupakan takdir Allah. Hal ini tidak dapat ditolak. Hanya saja kita manusia juga diperintahkan untuk menghadapi masa depan. Allah berfirman dalam surat Al-Hasyr ayat 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah (dengan mengerjakan suruhanNya dan meninggalkan laranganNya) dan hendaklah tiap-tiap diri melihat dan memerhatikan apa yang ia telah sediakan (dari amal- amalnya) untuk hari esok (hari akhirat). Dan (sekali lagi diingatkan): Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Amat Meliputi PengetahuanNya akan segala yang kamu kerjakan”.⁴

Dengan kata lain, Allah menyuruh umat Islam untuk mempersiapkan masa depan yang akan datang. Hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang akan muncul di kemudian hari.

³Syamsul Anwar, *Asuransi dalam Pandangan Islam*, dalam Sukriyanto, Syamsul Anwar, Supritna, et.al. *Hukum Islam tentang Waris, Asuransi dan Pengadilan*, (Yogyakarta: Lemlit UIN Sunan Kalijaga 2006), 86-87

⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahnya*, (Surabaya; Karya Utama, 2005), 799.

Asuransi (*Insurance*) sering juga disebut “Pertanggungan”. Adapun pengertiannya dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian;

*“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”*⁵

Seiring dengan berkembangnya zaman muncullah Asuransi Syariah, secara umum asuransi Syariah sering diistilahkan dengan *takaful* dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam dengan mengacu kepada Al Qur’an dan AsSunnah.⁶ Keberadaan Asuransi Syariah di Indonesia merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi, terutama setelah muncul perbankan syariah karena keduanya memiliki timbal-balik satu sama lain dalam mengelola keuangan dengan menggunakan sistem yang berbasis syari’ah. Hal ini merupakan bagian dari prinsip syariah, sebagaimana diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah di Indonesia yang menyatakan bahwa seluruh investasi

⁵ Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta; Sinar Grafika, 2000), 72

⁶ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), 136

yang dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah harus dilakukan sesuai dengan syariah.⁷

Perkembangan usaha Asuransi Syariah di Indonesia saat ini telah menunjukkan kemajuannya dari waktu ke waktu dilihat dari perkembangannya semenjak tahun 1994 sampai saat ini. Perkembangan Asuransi Syariah sangat menggembirakan tidak heran jika banyak perusahaan asuransi konvensional membuka asuransi berbasis syariah, Salah satunya yaitu Asuransi Konvensional AJB Bumiputera 1912.

Pada tahun 2003, tepatnya pada bulan Juli Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera konvensional memutuskan untuk membuka unit asuransi berbasis syariah. Hal ini dikarenakan tuntutan perkembangan lembaga keuangan syariah yang mulai banyak dikenal dan diminati oleh masyarakat Indonesia. Karena begitu banyaknya keuntungan yang diperoleh nasabah dari asuransi syariah, peminat asuransi syariah khususnya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah semakin meningkat. Sehingga keputusan untuk membuka unit syariah adalah keputusan yang sangat tepat. Sampai tahun 2013 Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah memiliki 33 kantor cabang di seluruh Indonesia.

Untuk menjadi nasabah Asuransi Syariah Antara “Tertanggung” dan “Penanggung” kedua pihak inantinya akan melakukan sebuah perjanjian. Perjanjian tersebut merupakan kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi beserta dana premi yang akan

⁷Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), *Fatwa Dewan Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*. (Jakarta : 2001).

dibayarkan nantinya. Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya pada asuransi. Dalam setiap perjanjian, perlu dibuat bukti tertulis atau bermaterai antara penanggung dan tertanggung. Bukti tertulis untuk perjanjian asuransi tersebut disebut *Polis*. Fungsi polis bagi tertanggung adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan penanggung jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian yang mungkin diderita tertanggung.
- b. Sebagai bukti yang kuat (otentik) untuk menuntut penanggung. Sedangkan fungsi polis bagi penanggung, yaitu:
- c. Merupakan bukti atau tanda terima premi asuransi dari tertanggung.
- d. Merupakan bukti tertulis atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung jika terjadi suatu peristiwa yang merugikan tertanggung.
- e. Merupakan bukti yang kuat (otentik) untuk menolak klaim atau tuntutan bila terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian yang tidak memenuhi syarat-syarat yang tercantum di dalam polis.

Apabila ingin menjadi anggota polis (Nasabah) di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo calon peserta

terlebih dahulu melakukan proses pengajuan menjadi anggota polis asuransi, dimana calon anggota mengisi SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa Syariah) sesuai dengan keadaan calon anggota yang akan diasuransikan, Proses tersebut tentunya harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo demi berjalannya suatu komitmen mengenai perjanjian asuransi agar selama menjadi anggota polis premi yang dibayarkan akan berjalan dengan baik dan terkelola secara prosedural sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan sebelumnya. Sehingga ketika terjadi resiko yang tidak diinginkan dimasa datangdana klaim bisa diambil sesuai dengan ketentuan yang telah disebutkan dalam perjanjian polis asuransi.

Standar Operasional Prosedur Adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan juga alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif,dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja berdasarkan pada unit kerja yang bersangkutan.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo memiliki Standar Operasional Prosedur dalam pengajuan menjadi anggota polis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hadi Suprayitno, selaku KUAJ AJB Bumiputera Syariah Cabang Sidoarjo mengatakan bahwa untuk menjadi anggota polis (nasabah) di Asuransi Jiwa

Bersama Bumiputera ini calon anggota polis harus benar-benar diseleksi dengan baik sehingga tidak sembarangan orang bisa bergabung di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo ini. Oleh karena itu calon nasabah tersebut harus sesuai dengan persyaratan menjadi pihak yang diasuransikan sehingga untuk mengajukan menjadi anggota polis asuransi harus sesuai dengan Standart Operasional prosedur (SOP) yang ada di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo ini. Jika calon tersebut telah melakukan Prosedur Pengajuan menjadi anggota polis yang sesuai dengan SOP maka, calon anggota pun telah sah mengikatkan diri dan telah menjadi nasabah pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo dan mendapatkan buku yang disebut buku polis Asuransi sebagai bukti saat mengambil dana klaim.⁸

Selama ini Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah untuk pengajuan menjadi anggota polis yaitu sesuai dengan *Persyaratan Umum Polis Asuransi Jiwa Perorangan Syariah AJB Bumiputera 1912*, Dalam persyaratan tersebut terdapat 26 pasal beserta penjelasan tentang istilah-istilah dalam berasuransi dan juga terdapat pasal yang menjelaskan tentang dasar perjanjian dan juga pasal yang menjelaskan tentang persyaratan untuk menjadi pihak yang diasuransikan yang terdapat pada pasal 6,7, dan 8 dimana untuk SOP lebih mengacu pada ketiga pasal tersebut. Sehingga

⁸Hasil wawancara di AJB Bumiputera Syariah Sidoarjo dengan Bapak Hadi Suprayitno, SH. Selaku kepala KUAK, (22 Mei 2014).

dengan penjelasan tersebut diharapkan calon peserta benar benar memahami persyaratan tersebut dan mengaplikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.

Salah satu permasalahan pada asuransi yang sering kali tidak diperhatikan oleh pihak manajemen dalam pengajuan menjadi anggota polis asuransi adalah pelaksanaan pengajuan menjadi anggota polis asuransi. Pelaksanaan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang dimiliki perusahaan atau tidak, jika ternyata pelaksanaan tersebut tidak sesuai dengan SOP yang dimiliki perusahaan maka, tindakan apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengatasi hal tersebut, Untuk itulah perlu diadakan penelitian dengan judul “ **Analisis Implementasi Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengajuan Anggota Polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo** “.

B. Identifikasi Masalah Dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang muncul adalah:

1. Perkembangan asuransi syariah.
2. Pelaksanaan Pengajuan Anggota Polis Asuransi AJB Bumiputera Syariah 1912 Cabang Sidoarjo.
3. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah

4. Pentingnya Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan menjadi anggota polis.
5. Analisis implementasi Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah pada pokok bahasan, yakni:

1. Pelaksanaan Pengajuan Anggota Polis di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.
2. Anaisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

C. Rumusan Masalah

Perumusan ini diperlukan untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang hendak diteliti dan ditemukan pemecahannya, sehingga nanti akan dapat menghasilkan data yang sesuai dengan yang diinginkan dalam penyusunan hasil penelitian.

1. Bagaimana prosedur pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo ?

2. Bagaimana analisis implementasi Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo ?

D. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.
- b. Untuk menjelaskan bagaimana analisis implementasi Standart Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

- a. Aspek teoretis (keilmuan), menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, sebagai bahan informasi baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
- b. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yang ingin melakukan analisis, penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai masalah ini namun dengan *setting* yang berbeda.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan disepertar masalah yang akan diteliti, sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan/ duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.⁹

Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang penelitian-penelitian atau karya-karya ilmiah lain yang berhubungan dengan penelitian ini agar tidak terjadi duplikasi atau pengulangan. Di samping itu dapat memberikan rasa percaya diri dalam melakukan penelitian yang penulis lakukan, sebab dengan kajian pustaka semua kontruksi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Pertama, Karya Ilmiah A. Jalaluddin Sayuti (2012) “*Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*” Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa SOP bertujuan untuk dapat memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perkantoran dapat terkontrol sehingga, target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal dan SOP juga berguna untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan kegiatan perkantoran di setiap unit

⁹ Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, “*Petunjuk Teknis Skripsi*”, (Surabaya, 2014), 8.

kerja dan juga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik bagi sebuah perusahaan.¹⁰

Kedua, Arthur Suryadharma Samosir (2009), “ *Kekuatan Hukum Polis Asuransi Jiwa Perorangan Pada Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya cabang Medan*” Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Polis Asuransi memuat perjanjian asuransi jiwa antara penanggung dan tertanggung oleh sebab itu polis asuransi jiwa memiliki kegunaan yang sangat penting dalam perjanjian Asuransi jiwa.¹¹

Berbagai penelitian terdahulu yang pernah dibaca oleh peneliti, dua penelitian di ataslah yang dianggap paling berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang ini, akan tetapi penelitian yang akan diteliti oleh penulis terfokus pada Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam Pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo, sehingga penelitian ini merupakan penelitian yang baru (original).

G. Definisi Operasional

Agar lebih memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka penelitian ini mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

¹⁰A. jalaluddin sayuti, yang berjudul (*Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*), Karya Ilmiah 2012.

¹¹Arthur Suryadharma Samosir, “ *Kekuatan Hukum Polis Asuransi Jiwa Perorangan* “ Study Kasus Pada Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya cabang Medan, Skripsi Pada fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan, (2009).

Pertama, Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.¹² Pelaksanaan tersebut yang dimaksud adalah pelaksanaan pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 Cabang Sidoarjo.

Kedua, Anggota Polis adalah seseorang yang akan melakukan perjanjian asuransi.

Ketiga, Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 Adalah akta atau sertifikat yang dibuat oleh perusahaan asuransi yang berisi perjanjian asuransi yang sah antara tertanggung dengan penanggung dimana pihak penanggung bersedia menanggung resiko yang terjadi dimasa datang. Di dalam polis tersebut perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Syariah 1912 Cabang Sidoarjo berjanji untuk membayar manfaat atas kematian orang yang diasuransikan/tertanggung.¹³

Keempat, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Anggota Polis Asuransi Adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pengajuan menjadi anggota polis yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen

¹²<http://jualbeliforum.com/pendidikan/215357-pengertian-implementasi-menurut-para-ahli.html> (18 juni 2014)

¹³<http://aloneinu.blogspot.com/2011/04/polis-pada-asuransi.html> (21 april 2014)

terhadap perjanjian polis asuransi yang telah dilakukan dan untuk mewujudkan *good governance*.¹⁴

Kelima, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo yaitu suatu lembaga keuangan yang berasaskan ekonomi umat, operasional dan akadnya secara syariah, kantor cabang yang berada di Jl. Jenggolo No. 72-74 lantai 2 Sidoarjo.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana dari penelitian tersebut di peroleh data-data dalam bentuk kata ataupun kalimat-kalimat.

Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus pada perusahaan, karena data-data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada), melainkan hasil analisis itu berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, yang selalu harus berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Pada penelitian kualitatif pun bukan tidak mungkin ada data yang kuantitatif. Penulis menguraikan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pengajuan anggota polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

¹⁴<http://kumpulansop.blogspot.com/2013/07/pengertian-sop-standard-operating.html> (22 april 2014)

2. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan yakni data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Adapaun data yang dikumpulkan antara lain:

a. Data Primer

- 1) Sejarah Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo
- 2) Pelaksanaan Pengajuan Polis Asuransi Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.
- 3) Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.
- 4) SOP Asuransi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.

b. Data Skunder

- 1) KUAJ AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.
- 2) 3 Karyawan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.
- 3) 4 Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo

3. Sumber Data

Sumber data disini adalah tempat dimana data tersebut dapat diperoleh. Adapun sumber data yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung yakni berupa pengambilan data dari:

- 1) KUAJ AJB Bumiputera Syariah
- 2) 3 Staff kantor AJB Bumiputera Syariah
- 3) 4 Nasabah Bumiputera Syariah

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.¹⁵ Pada sumber data sekunder, data yang diambil tidak dari sumber langsung asli tetapi dari buku yang menjelaskan tentang Asuransi Syariah serta operasionalnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga pelaksanaan pengajuan menjadi anggota polis yang terdapat pada:

1. Muhammad Syakir Sula, “*Asuransi Syariah (LIFE AND GENERAL): Konsep dan Sistem Operasional*”, Gema Insani.
2. Suhrawardi K.Lubis, “*Hukum Ekonomi Islam*”, Sinar Grafika.
3. Herman Darmawi, “*Manajemen Asuransi*” Bumi Aksara.

¹⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, (Bandung: Alfa Beta, 2008), 243.

4. Gemala Dewi, “*Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*”, Kencana.
5. Chrisyanti Irra, “*Manajemen Perkantoran*”, Prestasi Pustaka Publisher.
6. Moekijat, “*Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*”, Mandar Maju.
7. Syamsi Ibnu, “*Sistem dan Prosedur Kerja*”, Bumi Aksara, Jakarta.
8. Buku Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 Cabang Sidoarjo.
9. Dan dari sumber lainnya, yakni dari:
Komentar dari wawancara dan internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini bersifat kualitatif, secara lebih rinci teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipatif, yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan, atau bisa juga

disebut observasi pasif.¹⁶ Penelitian terjun langsung kelokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi, mengenai Pengajuan Anggota Polis di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

b. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.¹⁷ Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara wawancara langsung baik secara struktur maupun bebas dengan pihak Bumiputera Syariah, dengan cara menganalisis standar operasional prosedur (SOP) pengajuan anggota polis dengan keterangan kepada kepala keuangan atau administrasi kantor cabang, dan para staf-staf dari Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo. Teknik ini digunakan pada saat penelitian dilakukan.

c. Dokumentasi

Yaitu catatan yang berkaitan atau berhubungan dengan apa yang akan penulis teliti. Penulis menggunakan sumber dokumentasi karena dalam melakukan penelitian penulis

¹⁶ Nana Syaodih Sukmadinata, *Jenis-jenis Penelitian*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 220.

¹⁷Ibid., 216.

memerlukan sumber pendukung atau tambahan untuk memperkuat data pokok.

5. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dikelola menggunakan penelitian deskriptif analisis. Jenis penelitian ini, dalam deskripsinya juga mengandung uraian-uraian, tetapi fokusnya terletak pada analisis hubungan antara variabel. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.¹⁸ Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis¹⁹ Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.
- c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008),243.

¹⁹ *Ibid.*,245.

mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.²⁰

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.²¹ Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²²

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub

²⁰Ibid.,246.

²¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.

²² Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Penelitian ini disusun dalam lima bab, dan masing-masing bab terdiri dari sub bab:

Bab pertama sebagai pendahuluan yang terdiri dari sembilan subbab dengan subbab pertama latar belakang masalah, subbab kedua identifikasi masalah dan batasan masalah, subbab ketiga rumusan masalah, subbab keempat tujuan penelitian, subbab kegunaan hasil penelitian, subbab keenam definisi operasional, subbab ketujuh kajian pustaka, subbab kedelapan metode penelitian, dan sub bab ke sembilan yaitu sistematika pembahasan.

Bab kedua memaparkan tentang kerangka konseptual asuransi syariah yang terdiri dari enam subbab yaitu subbab pertama menjelaskan tentang pengertian Asuransi Syariah, landasan hukum Asuransi Syariah, prinsip-prinsip dasar Asuransi Syariah, subbab kedua memuat tentang polis asuransi, subbab ketiga memuat tentang Standar Operasional prosedur (SOP).

Bab ketiga menguraikan Deskripsi Umum AJB Bumiputera Syariah Cabang Sidoarjo meliputi empat subbab yaitu subbab pertama memaparkan sejarah singkat dan perkembangan AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo, subbab kedua menguraikan visi dan misi, subbab ketiga Struktur Organisasi AJB Bumiputera Syariah keempat menjelaskan tentang Produk-Produk AJB Bumiputera Syariah cabang Sidoarjo, sub bab

kelima pelaksanaan pengajuan anggota polis di AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo, sub bab ke enam tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipakai AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

Bab keempat berisi pemaparan hasil penelitian terhadap analisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan anggota polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo yang terbagi ke dalam dua subbab yaitu: sub bab pertama analisis pelaksanaan pengajuan anggota polis di AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo, sub bab kedua tentang Analisis Implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) dalam Pengajuan anggota polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo.

Bab kelima merupakan bab penutup yang memuat dua subbab, yaitu subbab pertama berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, subbab kedua berisi saran-saran yang ditawarkan berkaitan dengan hasil penyusunan skripsi