

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG AGEN ASURANSI SYARIAH DAN PENJUALAN

A. Agen

1. Pengertian Agen

Menurut J.T. Sianipar, sebagaimana dikutip oleh Abdul Muis, agen asuransi merupakan perantara dari perusahaan asuransi dengan pihak tertanggung baik dalam penutupan pertanggungan maupun dalam penyelesaian klaim. Agen bisa suatu badan hukum dan bisa juga orang perseorangan, yang melakukan tugasnya untuk dan atas nama penanggungnya sesuai dengan surat kuasa yang diberikan oleh penanggung kepadanya. Kalau *Brokers* adalah agen dari tertanggung, maka agen asuransi adalah wakil dari penanggung. Dengan demikian apabila agen merupakan perantara dalam penutupan asuransi, maka agen menutup asuransi tersebut bukan untuk namanya sendiri, akan tetapi untuk dan atas nama penanggungnya. Sebagai balas jasa dari tugasnya melakukan perantara tadi, agen memperoleh komisi dari premi dari penanggung atau penanggungnya.¹

Agen asuransi ada yang agen tetap dan ada yang agen lepas. Agen tetap mempunyai ikatan (hubungan kerja) tertentu, sehingga

¹ Abdul Muis, *Hukum Asuransi dan Bentuk – Bentuk Perasuransian*, (Medan: FH – USU, 1996), 53.

dengan demikian semua pos-pos asuransi yang didapatkan wajib diberikan kepada pihak penanggung yang telah menunjuk sebagai agen. Penunjukkan sebagai agen ini biasanya ditegaskan dengan pemberian surat kuasa sebagai agen. Agen tetap yang demikian ini disebut dengan istilah *Handling Agent*, sedangkan agen lepas tidak mempunyai ikatan apa-apa dengan penanggungnya.²

Ada hal yang cukup krusial dalam asuransi, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan bisnis asuransi.³

² Ibid., 54.

³ Ketut Sendra, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*, (Jakarta: PPM, 2004), 118.

Biasanya sebagian besar agen tersebut merupakan mitra bagi perusahaan asuransi, artinya mereka bukan merupakan pegawai tetap yang setiap bulan harus digaji oleh perusahaan, pendapatan mereka berdasarkan angka penjualan yang mereka peroleh. Untuk perekrutan agen biasanya tidak ditentukan berdasarkan pendidikan, biasanya lebih kepada mereka yang memiliki pergaulan yang luas.

Dalam melakukan pemasaran produk asuransi, kita mengenal sistem keagenan (*ordinary agency system* atau *agency distribution system*). Karena setiap organisasi setiap perusahaan akan menempatkan aspek pemasaran atau sering disebut agen asuransi dalam mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanggung jawaban semacam asuransi akan selalu menempatkan bidang pemasaran sebagai tulang punggung penopang kinerja perusahaan.⁴

Sistem keagenan ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sistem kantor cabang (*branch office system*) dan sistem keagenan umum (*general agency system*).

Sistem kantor cabang dibentuk dengan tujuan agar perusahaan dapat melakukan pengendalian secara optimal, meskipun perusahaan harus menanggung berbagai biaya yang cukup signifikan. Kepala cabang dituntut untuk melakukan efisiensi biaya dalam mengelola operasional kantor cabang dan menghasilkan pendapatan secara maksimal melalui

⁴ Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Press, 2004), 47.

agen-agen yang produktif, karena kemungkinan perlu memiliki kendali yang cukup besar dalam pengelolaan perusahaan, misalnya kemudahan dalam perluasan, penggabungan territorial pemasaran serta pemindahan tenaga kerja dari satu cabang ke cabang lain.

Sistem keagenan umum merupakan salah satu jenis distribusi alternatif yang dapat berbentuk badan hukum maupun individu. Posisi perusahaan dengan sistem ini adalah sebagai *underwriting office* yang berfungsi melayani segala kepentingan mitra *out sourcing* berikut nasabahnya.⁵

Dalam undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian disebutkan bahwa agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Regulasi ini adalah dasar hukum yang menjadi payung hukum bagi perasuransian di Indonesia baik konvensional maupun asuransi syariah, namun bagi asuransi syariah ada ketentuan lain yang mengatur selain dari undang-undang ini yaitu harus mengacu pula pada fatwa yang dikeluarkan oleh dewan syariah nasional (DSN)-MUI, diantaranya fatwa yang mengatur mengenai usaha perasuransian syariah diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 21 Tentang Pedoman Asuransi Syariah.⁶

⁵ Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2007), 38.

⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001, *Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*.

Seorang agen asuransi syariah harus memperhatikan beberapa hal dalam memasarkan produk asuransi syariah dari perusahaan asuransi syariah tempatnya bekerja :⁷

a Rabbaniyah

Seorang muslim diperintahkan untuk mengingat Allah bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktivitas mereka, semua kegiatan bisnis hendaklah selaras dengan moralitas dan nilai utama yang digariskan oleh al-Qur'an. Al-Qur'an memerintahkan untuk mencari dan mencapai prioritas-prioritas yang Allah tentukan didalam al-Qur'an misalnya sebagai berikut:

- 1) Hendaklah mereka melakukan pencarian pahala yang besar dan abadi di akhirat ketimbang keuntungan kecil dan terbatas yang ada di dunia.
- 2) Mendahulukan sesuatu yang secara moral bersih dari pada sesuatu yang secara moral kotor, walaupun misalnya yang terakhir mendatangkan banyak keuntungan yang lebih besar daripada yang pertama.
- 3) Mendahulukan pekerjaan yang halal dari pada pekerjaan yang haram.

b Berperilaku Baik dan Simpatik

Seorang marketer muslim harus berperilaku sangat simpatik bertutur kata yang manis dan rendah hati. Al-Quran mengajarkan

⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 485-501.

untuk senantiasa bermuka manis berperilaku baik dan simpatik,
Allah berfirman:

... وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

“dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.”
(QS. *al-Hijr* : 88)⁸

c Bersikap Adil kepada Semua *Stake Holders*

Allah mencintai orang yang bersikap adil dan membenci orang-orang yang bersikap dzalim, Allah berfirman:

... أَلَّا لَعْنَةُ اللَّهِ عَلَى الظَّالِمِينَ

“Ingatlah, kutukan Allah (ditimpakan) atas orang-orang yang zalim,” (QS. *Hūd*: 18)⁹

Islam telah mengharamkan setiap hubungan bisnis yang mengandung kedzaliman dan mewajibkan terpenuhinya keadilan teraplikasikan dalam setiap hubungan dagang dan kontrak-kontrak bisnis. Oleh karena itu Islam melarang *bai' al-gharar*, jual beli yang tidak jelas sifat-sifat barang yang ditransaksikan karena mengandung unsur ketidakjelasan yang membahayakan salah satu pihak yang melakukan transaksi.

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), 266.

⁹ *Ibid.*, 266.

d Bersaing Secara Sehat (*Fastabiqul Khairat*)

al-Qur'an melukiskan tentang persaingan positif (*fastabiqul khairāt*) dengan sangat gambling dalam al-Qur'an, Allah berfirman:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيهَا ۖ فَاسْتَبِقُوا ۖ الْحَيٰرَاتِ ۚ اَيْنَ مَا تَكُوْنُوْنَ يٰۤاَتِ بِكُمْ اللّٰهُ جَمِيْعًا ۚ اِنَّ اللّٰهَ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ

“Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. *al-Baqarah* : 148)¹⁰

Ini konsep persaingan sehat dan berlomba-lomba dalam kebaikan, baik dalam konteks lembaga dan dalam konteks individu atau karyawan dalam suatu perusahaan.

e Mendahulukan Sikap Tolong Menolong

Al-Quran bahkan memerintahkan kaum muslimin untuk mementingkan orang lain dari pada dirinya ketika orang lain itu lebih membutuhkan, Allah berfirman:

... وَيُوْثِرُوْنَ عَلٰى اَنْفُسِهِمْ ۚ وَلَوْ كَانَ مِنْهُمْ خَصٰصَةٌ ۚ وَمَنْ يُوقَ شُحَّ نَفْسِهٖ ۚ فَاولٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُوْنَ

“dan mereka mengutamakan (orang-orang muhajirin), atas diri mereka sendiri, Sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka Itulah orang-orang yang beruntung” (QS. *al-Hasyr* : 9)¹¹

¹⁰ Ibid., 23.

¹¹ Ibid., 546.

f Amanah

Amanah bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan, secara umum amanah Allah kepada manusia yaitu ibadah dan khalifah. Begitu berat tanggung jawab yang diberikan terhadap amanah dihadapan Allah sehingga Allah mengatakan dalam Firman-Nya:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amat bodoh,” (QS. *al-Ahzab* : 72)¹²

g Jujur dan Tidak Curang

Al-Qur’an dengan tegas melarang ketidakjujuran, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. *al-Anfal* : 27)¹³

¹² Ibid., 427.

¹³ Ibid., 180.

h Sabar Dalam Menghadapi *Customer* dan *Competitor*

Secara umum dalam pengertian bahasa sabar berarti kemantapan hati tanpa goyah sedikitpun. Sabar adalah salah satu lambang keimanan.

i Menentukan Harga (*Rate*) Secara Adil

... إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang Berlaku adil.”
(QS. *al-Mumtahanah* : 8)¹⁴

j Bekerja Secara Professional

Dalam upaya untuk bekerja secara professional paling tidak ada 2 hal yang harus melekat dalam diri kita :

1) *Qawi* (kuat)

Artinya dia benar-benar menguasai, memahami, dan ahli dibidang dimana dia diberi amanah. Allah berfirman:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ص إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (padakita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".
(QS. *al-Qasas* : 26)¹⁵

¹⁴ Ibid., 550.

¹⁵ Ibid., 388.

2) *Jahada* (Sungguh-sungguh)

Bahwa seseorang yang menggeluti bisnis syariah mestilah dilakukan secara sungguh-sungguh. Allah berfirman:

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benarkan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. Dan Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.” (QS. *al-Ankabut* : 69)¹⁶

k Saling Menghormati dan Tidak Berburuk Sangka

Saling menghormati kepada setiap kompetitor dengan tidak selalu menjelek-jelekkan produk kompetitor kepada masyarakat.

2. Fungsi Agen

Peran para agen dalam industri perasuransian sangat penting. Profesi agen asuransi adalah suatu profesi yang membutuhkan orang-orang dengan integritas tinggi dan mempunyai kemampuan serta kemauan untuk melayani masyarakat secara efektif. Di negara-negara yang sudah maju seperti Amerika, negara-negara Eropa, Australia dan Jepang, memiliki polis asuransi sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakatnya.¹⁷

Di Indonesia sampai saat ini, masyarakatnya masih banyak yang belum menyadari akan produk asuransi. Bahkan mereka yang sadar akan

¹⁶ Ibid., 404.

¹⁷ Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi*, (Jakarta: PPM, 2002), 10.

kebutuhannya masih harus didorong untuk ikut asuransi. Hal ini kemungkinan disebabkan pembeli asuransi masih kurang memahami tentang asuransi dan mereka kurang memiliki informasi yang jelas akan produk asuransi, sehingga meskipun sudah ada keinginan untuk berasuransi, tetapi mereka sering menangguh-nangguhkannya. Melihat kenyataan ini maka produk-produk asuransi harus secara aktif diinformasikan kepada masyarakat umum.

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan menjelaskan ke masyarakat sangat dibutuhkan.¹⁸

Secara filosofis, para agen tidak sekedar bertugas untuk menutup penjualan para pemegang polis. Lebih dari itu, mereka memposisikan diri sebagai konsultan keuangan jangka panjang bagi para nasabah. Ketika polis asuransi yang dibeli nasabah sudah terbit, bukan berarti tugas agen selesai. Mulai saat itu, mereka memiliki tugas untuk mengkonsultasikan dan membina hubungan yang baik dengan para nasabah. Para agen akan merasa puas bila nasabah terlayani dengan baik dan mereka mendapatkan proteksi sesuai dengan skema yang diperjanjikan. Momentum ini menjadikan kepercayaan masyarakat kepada agen asuransi mengalami peningkatan.

Beragam kondusivitas dan implikasi dari terbuka luasnya pasar asuransi sudah tentu mendatangkan kompensasi finansial bagi para agen

¹⁸ A. Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 9.

asuransi yang berhasil mendapatkan nasabah. Kuncinya, semakin *intens* para agen melengkapi diri dengan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan tentang pemasaran asuransi, teknik penjualan, dan kode etik pelayanan nasabah pun semakin besar. Tentunya, para agen asuransi harus gigih dalam bekerja dan menjadi konsultan yang baik bagi para calon nasabah.¹⁹

3. Tugas–tugas Agen

Dalam perusahaan asuransi, pada umumnya seorang agen mempunyai tugas yaitu menawarkan dan menjual produk secara langsung kepada calon nasabah dan memberi informasi selengkap–lengkapnyanya. Disamping itu juga, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang agen asuransi dan menjadi tugas–tugas yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, yaitu sebagai berikut:

1. Menjelaskan kepada masyarakat tentang pentingnya asuransi dalam kehidupan.
2. Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja perusahaan asuransi.
3. Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak–banyaknya.
4. Memegang kepercayaan, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.

¹⁹ Eddy KA Berutu, “Saatnya Menjadi Agen Asuransi”, dalam <http://www.VIVAnews.com> diakses pada 21 November 2013.

5. Menjaga nama baik perusahaan asuransi tempat seorang agen bekerja.

B. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Kitab Undang–Undang Hukum Dagang pasal 246 memberikan pengertian asuransi sebagai berikut:

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikat 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 tentu²⁰

Selanjutnya, pasal 247 menunjuk berbagai aktivitas asuransi sebagaimana dinyatakan bahwa pertanggungan itu antara lain dapat mengenai bahaya kebakaran, bahaya yang mengancam hasil–hasil pertanian yang belum dipanen, jiwa satu atau beberapa orang, bahaya laut dan perbudakan, bahaya yang mengancam pengangkutan di darat, di sungai dan di perairan.

Dari pengertian asuransi tersebut, diketahui adanya tiga unsur pokok dalam asuransi yaitu bahaya yang dipertanggungkan, premi pertanggungan dan sejumlah uang ganti rugi pertanggungan. Bahaya yang dipertanggungkan sifatnya tidak pasti terjadi. Premi pertanggungan pun tidak sesuai dengan yang tertera dalam polis. Jumlah

²⁰ Subagyo, et al., *Bank dan Lembaga Keuangannya Lainnya* (Yogyakarta: STIE YKPN, 2002), 183.

uang santunan atau ganti rugi pada umumnya jauh lebih besar daripada premi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi.

Hal-hal itulah yang oleh para ahli hukum Islam dipermasalahkan dalam hal asuransi, unsur ketidakpastian, untung-rugi antara pihak tertanggung dan penanggung dan terdapat unsur *riba*. Namun, ada pula golongan ahli hukum Islam yang tidak merasa keberatan. Perbedaan pendapat itu terletak pada perbedaan dalam memandang apakah perjanjian asuransi itu merupakan perjanjian antara tertanggung secara perorangan dengan perusahaan asuransi ataukah sejumlah tertanggung dengan perusahaan asuransi. Bagi mereka yang merasa keberatan terhadap perjanjian asuransi, memandang perjanjian itu dilakukan secara perorangan antara pihak yang tertanggung dengan perusahaan asuransi. Sementara bagi mereka yang tidak merasa keberatan, memandang perjanjian itu terjadi antara sejumlah tertanggung yang saling membantu kerjasama atau atau gotongroyong dengan perusahaan asuransi. Namun, terdapat hal yang hampir menjadi kesepakatan dalam memandang perusahaan asuransi yang berlaku hingga sekarang bahwa perusahaan asuransi mencari untung besar dari premi yang di bayarkan oleh para tertanggung dan dari keuntungan investasi dengan jalan pembungaan uang.

Untuk mencari jalan keluar dari berbagai macam unsur yang dipandang tidak sejalan dengan syariah dalam perjanjian asuransi itu, telah diusahakan adanya perusahaan asuransi yang menekankan unsur

saling menanggung, saling menolong di antara para tertanggung, yang bernilai kebajikan menurut ajaran Islam. Maka munculah asuransi yang berbasis Islam atau sering disebut Asuransi Syariah (Takaful).²¹ Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang tertuang dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah, asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai syariah.²²

Dari definisi di atas tampak bahwa asuransi syariah bersifat saling melindungi dan tolong – menolong yang disebut dengan ”*ta'awun*”. Yaitu prinsip hidup saling melindungi dan saling menolong atas dasar ukhuwah antara sesama anggota peserta asuransi syariah dalam menghadapi risiko.²³

Oleh sebab itu, premi pada asuransi syariah adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan *tabarru'*. Dana tabungan adalah dana titipan dari peserta asuransi syariah (*life insurance*) dan akan mendapat alokasi bagi hasil (*al-mudhrabah*) dari pendapatan investasi bersih yang diperoleh setiap tahun. Dana

²¹ Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah* (Yogyakarta: P3EI Press, 2010), 53.

²² Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001, *Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*.

²³ Huzaemah T. Yanggo, “Asuransi Hukum dan Permasalahannya”, *Jurnal AAMAI VII*, No.12, (Juli, 2003), 23.

tabungan beserta alokasi bagi hasil akan di kembalikan kepada peserta apabila peserta yang bersangkutan mengajukan klaim, baik berupa klaim nilai tunai maupun klaim manfaat asuransi. Sedangkan, tabarru' adalah derma atau dana kebajikan yang diberikan dan diikhilaskan oleh peserta asuransi jika sewaktu-waktu akan dipergunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi (*life* maupun *general insurance*)²⁴

Istilah lain yang sering digunakan untuk asuransi syariah adalah *takaful*. Kata *takaful* berasal dari *takafala-yatakafalu*, yang secara etimologis berarti menjamin atau saling menanggung. Kata *takaful*²⁵ sebenarnya tidak dijumpai dalam al-Qur'an. Namun, ada sejumlah kata yang seakar kata dengan *takaful*, seperti dalam QS. *Taha* ayat 40 yang berbunyi:

إِذْ تَمْشِي أُخْتُكَ فَتَقُولُ هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ مَن يَكْفُلُهُ ۗ

“Bolehkah saya menunjukkan kepadamu orang yang akan memeliharanya?”²⁶

Pengertian memelihara manusia dalam hal ini adalah bayi Musa.

Yakfulu dapat juga diartikan menjamin, seperti dalam QS. *an-Nisā'* ayat 85,

²⁴ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*...,30.

²⁵ Juhaya S. Praja, *Asuransi Takaful* (Jakarta: Pranata, 1994), 26.

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*...,314.

مَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِمَّا طُ وَ مَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ
كَفْلٌ مِّنْهَا

“Barangsiapa yang memberi syafaat (melindungi hak-hak orang dari kemudharatannya) yang buruk, niscaya ia akan memikul (risiko) bagian daripadanya.”²⁷

Takaful dalam pengertian muamalah ialah saling memikul risiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana *tabarru'* dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk menanggung risiko.²⁸ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT berikut ini:

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksaan-Nya.” (QS. *al-Maidah* : 2)²⁹

Tujuan dari keterlibatan seseorang dalam asuransi adalah dalam upaya mendapatkan ketentraman yang juga merupakan tuntutan naluriah manusia di berbagai aspek kehidupan. Dengan kata lain,

²⁷ Ibid., 91.

²⁸ Muhammad Syakir Sula, *Konsep Asuransi dalam Islam* (Bandung: PPM Fi Zhilal, 1996), 1.

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*,106.

kemaslahatan dalam asuransi syariah terimpletasi dalam ketentraman dan keterjaminan hidup seseorang di masa depan.³⁰

Kehadiran asuransi syariah pun tampaknya merupakan sebuah media untuk kemaslahatan umat. Sedangkan kemaslahatan umat itu sendiri merupakan tujuan utama dari syariat Islam. Hal ini berarti bahwa kehadiran asuransi syariah seiring dengan tujuan yang dikehendaki dan disyariatkannya ajaran Islam kepada umat manusia, yakni kemaslahatan manusia itu sendiri.

2. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Apabila dilihat sepintas dari ayat al-Qur'an, tidak terdapat satu ayat pun yang menyebutkan istilah asuransi seperti yang kita kenal sekarang ini, baik istilah "*al-ta'min*" ataupun "*al-takaful*". Namun demikian, walaupun tidak menyebutkan secara tegas, terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang memiliki muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi. Di antara ayat-ayat al-Qur'an tersebut antara lain:³¹

³⁰ Yadi Janwari, *Asuransi Syariah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 11.

³¹ Wirdiyarningsih, et al., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006), 189-190

a. Perintah Allah untuk Mempersiapkan Hari Depan

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memerhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertakwalah kepada Allah sesungguhnya Allah Maha Mengetahui yang kamu kerjakan.” (QS. *Al-Hasyr* : 18)³²

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ ۖ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ۚ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَّا قَدَّمْتُمْ هُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَحْصِنُونَ ۚ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِصُونَ ۚ

“Yusuf berkata, supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa. Maka, apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan di bulirnya kecuali sedikit yang makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapi (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. Kemudian akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan di masa itu mereka memeras anggur.” (QS. *Yusuf* : 47-49)³³

b. Perintah Allah untuk Saling Menolong dan Bekerja Sama

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. *al-Mā'idah* : 2)³⁴

... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ...

³² Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*...,548.

³³ Ibid., 241.

³⁴ Ibid., 106.

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.” (QS. *al-Baqarah* : 185)

c. Perintah Allah untuk Saling Melindungi dalam Keadaan Susah

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِّنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ

“Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan.” (QS. *Quraaisy* : 4)³⁵

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا ءَامِنًا ...

“Dan ingatlah ketika Ibrahim berdoa, “Ya Tuhanku, jadikanlah negeri ini negeri yang aman sentosa (selamat).” (QS. *Al-Baqarah* : 126)³⁶

d. Perintah Allah untuk Bertawakal dan Optimis Berusaha

مَا أَصَابَ مِنْ مُّصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ ...

“Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah” QS. *At-Tagābun* : 11

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ ۗ وَمَا تَدْرِي
نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا ۗ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ
خَبِيرٌ

“Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat; dan Dialah yang menurunkan hujan, dan mengetahui yang ada dalam rahim. Dan, tidak seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok; dan tiada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana ia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.” (QS. *Luqman* : 34)³⁷

³⁵ Ibid., 602.

³⁶ Ibid., 19.

³⁷ Ibid., 414.

- c. Penghargaan Allah Terhadap Perbuatan Mulia yang Dilakukan Manusia

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سَنَابِلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

“Perumpamaan (nafkah dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir; seratus biji. Allah melipatkandandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui.” (QS. *al-Baqarah* : 261)³⁸

3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah

Prinsip-prinsip Syariah harus diterapkan dalam operasional asuransi syariah. Di dalam operasional asuransi syariah yang sebenarnya terjadi adalah saling bertanggung jawab, bantu-membantu dan melindungi di antara para peserta sendiri. Perusahaan asuransi diberi kepercayaan atau tanggungjawab oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai isi akta perjanjian tersebut.³⁹

Menurut AM. Hasan Ali terdapat enam prinsip yang harus diterapkan di dalam asuransi syariah, di antaranya:

³⁸ Ibid., 44.

³⁹ Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah...*,4.

a Tauhid

Allah adalah pemilik mutlak atas segala sesuatu, karena itu menjadi kekuasaanNya pula untuk memberikan atau mengambil sesuatu kepada atau dari hamba-hambaNya yang Ia kehendaki. Dalam asuransi yang harus diperhatikan adalah bagaimana seharusnya menciptakan suasana dan kondisi bermuamalah yang tertuntun oleh nilai-nilai ketuhanan.

b Keadilan

Prinsip kedua dalam berasuransi adalah terpenuhinya nilai-nilai keadilan antara pihak-pihak yang terkait dengan akad asuransi. Keadilan dalam hal ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi.

c Tolong-menolong

Dalam beransuransi harus disadari dengan semangat tolong-menolong antara anggota. Seseorang yang masuk asuransi, sejak awal harus memiliki niat dan motivasi dalam membantu dan meringankan beban saudaranya yang ada pada suatu ketika mendapat musibah atau kerugian.

d Kerjasama

Prinsip kerjasama merupakan prinsip universal yang selalu ada dalam literatur ekonomi Islam. Pada bisnis asuransi, kerjasama dapat berbentuk akad yang dijadikan acuan antara kedua belah

pihak yang terlibat, yaitu antara anggota (nasabah) dan perusahaan asuransi. Dalam operasionalnya, akad dipakai dalam bisnis asuransi dapat memakai konsep *mudharabah* dan *musyarakah*. Konsep ini adalah dua buah konsep dasar dalam kajian ekonomika islami dan mempunyai nilai historis dalam perkembangan keilmuan.

e Amanah

Prinsip amanah harus berlaku pada semua nasabah asuransi. Amanah dalam konteks ini adalah nasabah asuransi berkewajiban dalam menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan pembayaran dana iuran (premi) dan tidak memanipulasi kerugian yang menimpa dirinya. Begitu juga dalam organisasi perusahaan saat membuat penyajian laporan keuangan tiap periode dan harus mewujudkan nilai-nilai akuntabilitas (pertanggung jawaban).

f Kerelaan

Dalam surah *An-Nisā'* ayat 29 menjelaskan keharusan untuk bersikap rela dan ridha dalam melakukan akad (transaksi), dan tidak ada paksaan antara pihak-pihak yang terkait oleh perjanjian akad. Sehingga kedua belah pihak bertransaksi atas dasar kerelaan bukan paksaan.

Dalam asuransi, kerelaan dapat diterapkan pada setiap anggota asuransi agar mempunyai motivasi dari awal dalam

merelakan sejumlah dana yang disetorkan ke perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (*tabarru*).⁴⁰

Menurut Karnaen A. Perwataatmadja prinsip operasional asuransi syariah mempunyai karakteristik yang khas, yaitu:⁴¹

- a Dana asuransi diperoleh dari pemodal dan peserta asuransi didasarkan atas niat dan semangat persaudaraan untuk saling membantu pada waktu diperlukan.
- b Tatacara pengelolaan tidak terlibat dengan unsur-unsur yang bertentangan dengan syariat Islam, seperti unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*.
- c Jenis asuransi Islam terdiri dari:
 - 1) Takaful Keluarga yang memberikan perlindungan kepada peserta atau ahli warisnya sebagai akibat kematian, dan sebagainya.
 - 2) Takaful Umum yang memberikan perlindungan atas kerugian harta benda karena kebakaran, kecurian, dan sebagainya.
- d Terdapat Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional perusahaan agar tidak menyimpang dari tuntunan syariat. Pada asuransi Islam yang perlu mendapatkan perhatian adalah agar format berbagai perjanjian yang mengikat para pihak

⁴⁰ AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan ...*, 125-134.

⁴¹ Karnaen A. Perwataatmadja, *Membumikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaha Kami, 1996), 235.

dan investasi yang dilakukan perusahaan tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan syariah.

Dari uraian di atas tampak jelas bahwa asuransi syariah memiliki karakteristik tersendiri. Karakter atau ciri tersebut harus terus melekat pada saat mengoperasionalkan asuransi syariah. Sebab, bila hilang salah satu ciri tersebut, maka akan menghilangkan identitas asuransi syariah itu sendiri sebagai asuransi yang berdasarkan Islam. Akibatnya, asuransi syariah tidak bisa lagi dibedakan dengan asuransi konvensional yang merupakan perwujudan dari sistem ekonomi yang dibangun di atas landasan filosofis manusia.

C. Penjualan

1. Pengertian Penjualan

Pengertian penjualan yang dikemukakan oleh Swastha, penjualan adalah “Kegiatan-kegiatan pemasaran selain *personal selling*, periklanan, dan publisitas yang mendorong efektifitas pembelian konsumen dan pedagang dengan menggunakan alat – alat seperti peragaan, pameran, demonstrasi dan sebagainya”.⁴²

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan hasil usaha yang dilakukan produsen untuk menjual produknya pada konsumen. Tujuan kegiatan pemasaran dari setiap

⁴² Basu Swastha DH, *Azas-Azas Marketing, Edisi 3 Cet. 2* (Yogyakarta: Liberty, 1996), 279.

perusahaan tidak lain untuk meningkatkan penjualan. Sehingga perusahaan harus mampu untuk memasarkan produknya dengan jalan mempengaruhi konsumen. Perusahaan harus mempunyai strategi yang jitu agar pembeli tertarik terhadap produk yang ditawarkan dan melakukan pembelian.

2. Tujuan Penjualan

Banyak hal positif yang ingin dicapai perusahaan dengan melakukan penjualan. Menurut Swastha dan Irawan mengatakan bahwa ada tiga tujuan umum dalam penjualan, yaitu:

- a. Mencapai volume penjualan.
- b. Mendapatkan laba tertentu.
- c. Menujang pertumbuhan perusahaan.⁴³

Sedangkan pendapat dari Swastha penjualan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu :

- a Kegiatan yang ditujukan untuk mendidik atau memberitahukan konsumen
- b Kegiatan yang bertujuan untuk mendorong mereka⁴⁴

Dari kedua pendapat di atas dapat diketahui bahwa tujuan penjualan adalah mencari pembeli yang bersedia memakai dan membeli

⁴³ Basu Swastha DH dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi 2 Cet. 6*, (Yogyakarta: Liberty, 1998), 404.

⁴⁴ Basu Swastha DH, *Azas – Azas Marketing...*,281.

suatu produk perusahaan agar bisa diperoleh laba yang diharapkan oleh seorang penjual.

3. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Penjualan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam melakukan penjualan produk-produknya. Menurut Swastha dan Irawan mengatakan bahwa kegiatan penjualan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:⁴⁵

- a Kondisi dan kemampuan penjual
- b Kondisi pasar
- c Modal
- d Kondisi organisasi perusahaan
- e Faktor lain

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a Kondisi dan kemampuan penjual

Disini penjual harus dapat meyakinkan pembeli agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan.

- b Kondisi pasar

Pasar sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran dalam penjualan dan dapat pula mempengaruhi penjualan.

⁴⁵ Basu Swastha DH dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern, ...*,406.

c Modal

Yang dimaksud dengan modal adalah biaya yang diperlukan untuk mendukung penjualan barang atau jasa.

d Kondisi organisasi perusahaan

Pada perusahaan besar, biasanya masalah penjualan ditangani oleh bagian tersendiri yang dipegang oleh orang-orang tertentu atau ahli di bidang penjualan. lain halnya dengan perusahaan kecil dimana masalah penjualan ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi lainnya.

e Faktor lain

Faktor lain seperti periklanan, peragaan, kampanye, pemberian hadiah, sering mempengaruhi penjualan. namun untuk melaksanakannya diperlukan sejumlah dana yang tidak sedikit.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa faktor intern dan ekstern perusahaan sangat mempengaruhi perusahaan dalam melakukan penjualan. Sehingga faktor-faktor tersebut harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam melakukan penjualan agar dapat menarik konsumen, sehingga laba perusahaan akan meningkat.