STRATEGI *BANCASSURANCE* TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK ASURANSI DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

SKRIPSI

Oleh :

SITI NAILUL IZZAH

NIM. G74214067

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2018

STRATEGI *BANCASSURANCE* TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK ASURANSI DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu

Ekonomi Syariah

Oleh:

SITI NAILUL IZZAH

NIM. G74214067

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi Ekonomi Syariah

Surabaya

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Siti Nailul Izzah

NIM : G74214067

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Strategi Bancassurance Terhadap Pengembangan Produk Asuransi Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 10 Juli 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
29C7BAEF063023919
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Siti Nailul Izzah

NIM. G74214067

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Siti Nailul Izzah NIM. G74214067 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 10 Juni 2018

Pembimbing,

Hj. Nurlailah, SE, MM
NIP. 196205222000032001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Siti Nailul Izzah NIM. G74214067 ini telah dipertahankan didepan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari selasa, tanggal 10 Juli 2018. Hasil skripsi dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I

Hj. Nurlailah, MM
NIP. 196205222000032001

Penguji II

Lilik Rahmawati, MEI
NIP. 198106062009012008

Penguji III

Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI
NUP. 201603311

Penguji IV

Hastanti Agustin Rahayu, M.Acc
NIP. 198308082018012001

Surabaya, 10 Juli 2018
Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M. Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D
NIP. 197402091998031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SITI MAILUL IZZAH
NIM : G74214067
Fakultas/Jurusan : FEBI / EKONOMI SYARIAH
E-mail address : SitinailuLizzahM@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Strategi Bancassurance Terhadap Pengembangan Produk Asuransi Di. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 - Juli - 2018

Penulis

(Siti Mailul Izzah)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya" ini merupakan hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana konsep *bancassurance* dan strategi yang dilakukan *bancassurance* dalam mengembangkan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dilapangan secara langsung untuk menggali informasi yang berkaitan mengenai konsep *bancassurance* dan strategi *bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi. Pengumpulan data peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Kantor Pelayanan Surabaya, Bussines Partner Administration (BPA) divisi *bancassurance*, Bussines Partner Officer (BPO) divisi *bancassurance* dan Pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Hasil penelitian yang diperoleh peneliti yaitu konsep *bancassurance* di PT. Asuransi Takaful Keluarga merupakan kerjasama yang dilakukan perusahaan asuransi dengan Lembaga Keuangan Bank maupun Non Bank. Model kerjasama yang digunakan yaitu model distribusi dengan Lembaga Keuangan yang berperan memasarkan produk asuransi. Sedangkan strategi *bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi yaitu dengan melakukan kerjasama yang menghasilkan produk baru dalam rangka memenuhi kebutuhan dari Lembaga Keuangan yang melakukan pembiayaan kepada nasabahnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya disarankan untuk tetap memperhatikan faktor pengembangan produk asuransinya sehingga dapat tetap bersaing dengan asuransi syariah lainnya.

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

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v
ABSTRAK vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 7
C. Rumusan Masalah 7
D. Kajian Pustaka 8
E. Tujuan Penelitian 14
F. Kegunaan Hasil Penelitian 14
G. Definisi Operasional 15
H. Metode Penelitian 18
I. Sistematika Pembahasan 20
BAB II KERANGKA TEORI 21
A. Strategi 21
B. *Bancassurance* 24
C. Pengembangan Produk 28
D. Asuransi Syariah 34
BAB III DATA PENELITIAN 42
A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 42

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

1. Sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 42
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga..... 43
3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya..... 44
4. Produk Asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga..... 46
B. Konsep *Bancassurance* Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga 50
1. Definisi Bancassurance 50
2. Sejarah kerjasama Bancassurance 50
3. Prosedur Kerjasama Bancassurance 52
4. Bentuk Kerjasama dan Perhitungan Premi Bancassurance..... 60
5. Contoh Studi Kasus Kerjasama Bancassurance 62
C. Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga.. 64
1. Tahapan Pengembangan Produk 65
2. Hasil Pengembangan Produk..... 69
3. Kendala dalam Pengembangan Produk 75
BAB VI KONSEP DAN STRATEGI *BANCASSURANCE* TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK ASURANSI DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA 76
A. Analisis Konsep *Bancassurance* Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga 76
B. Analisis Strategi Bancassurance Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga..... 77

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

BAB V PENUTUP 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 88

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

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1 Jumlah Perusahaan dan Unit Asuransi & Reasuransi Syariah Januari 2015 vs 2016 3

1.2 Penelitian Terdahulu 11

1.3 Daftar Rekan Kerja (*Bussines Partner*) Lembaga Keuangan *Bancassurance* PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 52

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1.1 Tiga Tingkatan Sebuah Produk 28

2.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 44

3.1 Skema Pengajuan Peserta Asuransi Kerjasama Bancassurane Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 53

4.1 Skema Pengajuan Klaim Kerjasama Bancassurane Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya 55

5.1 Simulasi Perhitungan Premi Takaful Pembiayaan *Bancassurance*..... 62

6.1 Mekanisme Pengajuan Peserta Asuransi Kerjasama Bancassurane 64

7.1 Mekanisme Pengajuan Klaim Kerjasama Bancassurane..... 65

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan menurut Dahlan Siamat adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan (*claims*) dibandingkan dengan aset nonfinansial atau aset riil.[1] Adapun produk/jasa yang ditawarkan lembaga keuangan meliputi tabungan, proteksi asuransi, program pensiun, penyediaan sistem pembayaran dan mekanisme transfer dana. Klasifikasi pada lembaga keuangan dibedakan menjadi dua, yaitu lembaga keuangan *depositori* dan lembaga keuangan non *depositori*/lembaga keuangan non-bank. Salah satu kegiatan usaha dari Lembaga keuangan non *depositori*/lembaga keuangan non-bank yaitu menawarkan kontrak untuk memberikan perlindungan (*proteksi*) kepada nasabah dalam menghadapi suatu risiko atau ketidakpastian, kegiatan usaha ini disebut juga dengan asuransi.

Menurut Undang-Undang RI No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang dimaksud dengan,

> Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertenggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.[2]

---

[1] Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004), 5.

[2] Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manudia Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian", dalam http://peraturan.go.id/uu/nomor-2-tahun-1992.html, Diakses pada 6 Februari 2018.

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

Sejarah asuransi di Indonesia pertama kali diperkenalkan oleh bangsa Belanda, dimana pada saat itu Belanda membuat sistem mekanisme penjaminan untuk mengamankan aktivitas perdagangan pemerintah kolonial pada sektor perkebunan dan perdagangan. Kemudian setelah pasca kemerdekaan asuransi mengalami perkembangan dengan lahir asuransi yang banyak menawarkan berbagai produk perlindungan. Salah satunya dengan muncul asuransi yang dilaksanakan dengan prinsip syariah atau disebut asuransi syariah. Hadirnya asuransi syariah sendiri karena adanya suatu kebutuhan dari keluarga muslim di Indonesia yang membutuhkan lembaga asuransi sebagai penjamin dengan berdasarkan prinsip syariah.

Salah satu prinsip dasar pada asuransi syariah adalah prinsip tolong menolong, yaitu setiap pemegang polis/ peserta asuransi wajib memberikan derma untuk keperluan dana tolong menolong, serta untuk dana pengembangan kegiatan pembinaan umat dan semua peserta di samping mendapatkan keuntungan pribadi, juga mendapatkan keuangan bersama.[3] Prinsip ini berlandaskan pada QS al-Maidah ayat 2 :

...وَلاَ تَعَا وَنُواْ عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَنِ ۚ وَاتَّقُواْ اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

> " Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya".[4]

[3] Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 7.
[4] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Perkata*, (Bandung: Nur Alam Semesta, 2013), 106.

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

Dalam surah di atas kita umat Islam diperintahkan oleh Allah SWT untuk saling tolong-menolong dalam hal kebajikan dan takwa. Pada prakteknya prinsip ini masuk kedalam mekanisme operasional perusahaan yaitu dengan adanya dana *tabarru*. Dimana semua peserta asuransi saling membantu dan menjamin peserta lainnya dengan mengeluarkan dananya untuk digunakan apabila salah satu peserta asuransi mengalami suatu risiko.

Berlandaskan pada prinsip tolong menolong perusahaan asuransi syariah berusaha menarik minat masyarakat sebanyak mungkin. Hasilnya pertumbuhan asuransi syariah mengalami pertumbuhan yang baik, berdasarkan data bisnis asuransi dan reasuransi syariah pada tahun 2016 yang dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebagai berikut:[5]

Tabel 1.1
Jumlah Perusahaan dan Unit Asuransi & Reasuransi Syariah
Januari 2015 vs 2016

No.	Keterangan	Januari 2015	Januari 2016
1.	Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah	3	5
2.	Perusahaan Asuransi Umum Syariah	2	4
3.	Unit Syariah Perusahaan Asuransi Jiwa	18	19
4.	Unit Syariah Perusahaan Asuransi Umum	23	24
5.	Unit Syariah Perusahaan Reasuransi	3	3
	Total	49	55

Sumber data : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

[5] Otoritas Jasa Keuangan, "Daftar Perusahaan Asuransi Umum, Jiwa dan Reasuransi dengan Prinsip Syariah", dalam www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum,-Jiwa-dan-Reasuransi-dengan-Prinsip-Syariah.aspx, Diakses pada 31 Januari 2018.

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

Menurut data di atas menunjukkan bahwa perbandingan antara tahun 2015 dengan tahun 2016 mengalami peningkatan. Meskipun tidak banyak tetapi peningkatan ini menunjukkan minat usaha asuransi syariah masih menjanjikan pada industri asuransi di Indonesia. Dalam kurun waktu dua tahun, asuransi syariah mengalami pertumbuhan dilihat dari jumlah perusahaan asuransi dan unit syariah perusahaan. Salah satu perusahaan asuransi syariah yang menjadi pelopor asuransi syariah pertama di Indonesia yaitu PT. Syarikat Takaful Indonesia.

PT. Syarikat Takaful Indonesia berdiri pada tahun 1994 yang dibentuk oleh Tim Pembentuk Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang dipelopori oleh ICMI melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat, Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Pejabat dari Departemen Keuangan, dan Pengusaha Muslim Indonesia.[6] Kemudian pada 5 mei 1994 PT. Syarikat Takaful Indonesia mendirikan anak perusahaan yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia yang di resmikan oleh Mentri Keuangan Mar'ie Muhammad.[7]

PT. Asuransi Takaful Keluarga yang berfokus pada perlindungan jiwa berkomitmen untuk memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Maka dalam rangka memperluas jaringan layanan perusahaan melakukan kerja sama dengan pihak bank dan lembaga keuangan non-bank, kerja sama ini dikenal dengan *Bancassurance*.

Bancassurance merupakan suatu Program Asuransi Jiwa yang diperuntukkan bagi nasabah yang memperoleh manfaat asuransi sehubungan dengan masa

---

[6] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 250.
[7] Sumber Data: Profil Perusahaan, dalam https://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, Diakses pada 06 Februari 2018.

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

kontrak pembiayaannya yang diperoleh dari Bank atau Lembaga Keuangan Non Bank lainnya.[8] Manfaat dari produk ini yaitu memberikan perlindungan kepada Bank atau Lembaga Keuangan Non Bank untuk melindungi pembiayaannya kepada peserta, sehingga apabila terjadi kematian atas diri peserta, maka sisa pinjaman saat peserta meninggal dapat dilunasi oleh manfaat asuransi.

Bancassurance pada Takaful Keluarga terbagi menjadi dua bagian yaitu *Bisnis Partner Administration* (BPA) dan *Bisnis Partner Officer* (BPO). *Bisnis Partner Administration* (BPA) yaitu bagian yang menawarkan produk asuransi pada Bank, sedangkan *Bisnis Partner Officer* (BPO) menawarkan produk asuransi pada Lembaga Keuangan Non Bank.[9]

Kerja sama *Bancassurance* ini memang belum banyak diketahui oleh masyarakat, tetapi dalam perkembangannya saat ini saluran distribusi *Bancassurance* mengalami peningkatan. Hal ini berdasarkan pemaparan Hendrisman Rahim selaku Ketua Umum Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mengatakan, pertumbuhan pendapatan premi asuransi jiwa di Indonesia juga didorong melalui saluran distribusi *Bancassurance* yang meningkat sebesar 47,5% dan berkontribusi sebesar 40%.[10] Peningkatan ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran pada Bank atau Lembaga Keuangan Non-bank mengalami peningkatan akan kebutuhan asuransi sebagai lembaga penjamin.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan asuransi maka perusahaan asuransi dituntut mampu melakukan strategi dalam pengembangan produk asuransinya.

---

[8] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, *Wawancara* , Surabaya, 1 Februari 2018.
[9] Ibid.
[10] Darandono, "2017, Industri Asuransi Jiwa Terus Tumbuh Positif", dalam http://swa.co.id/swa/trends/2017-industri-asuransi-jiwa-terus-tumbuh-positif, Diakses pada 06 Februari 2018.

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

Menurut Thompson Jr. dkk, strategi merupakan suatu perpaduan dari tindakan proaktif manajer untuk memperbaiki posisi pasar dan kinerja perusahaan dalam menghadapi perkembangan dan kondisi pasar yang berubah.[11] Strategi ini berperan penting sebagaimana juga dengan pengembangan produk karena bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinganan dari konsumen. Konsep pengembangan produk menurut Philip Kotler yaitu usaha dari perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan memproduksi produk yang baru atau produk yang ditingkatkan untuk pasar yang telah ada.[12] Pengembangan pada produk ini dapat menarik pembeli baru maupun pembeli lama untuk tetap membeli produk yang dijual oleh perusahaan.

Untuk memenuhi kebutuhan akan permintaan perusahaan Asuransi Takaful Keluarga melalui kerja sama *Bancassurance* sangat mempertimbangkan dalam pengembangan produknya. Pengembangan ini dilakukan dengan melakukan inovasi-inovasi terhadap produk asuransi terutama melalui kerja sama dengan Bank atau Lembaga Keuangan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian memahami, mengkaji dan menganalisa tentang bagaimana strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam bentuk skripsi dengan judul "Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya".

---

[11] Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015) 125.
[12] Philip Kotler, *Marketing*, terj. Herujati Purwoto (Jakarta: Erlangga, 1997) 412.

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

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

   Berdasarkan latar belakang di atas, dapat di identifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

   a. Produk/Jasa pada Lembaga Keuangan.
   b. Konsep dan Sejarah Asuransi Syariah.
   c. Prinsip dasar pada Asuransi Syariah.
   d. Pertumbuhan Asuransi Syariah di Industri Asuransi Indonesia.
   e. Konsep *Bancassurance* di Asuransi Takaful Keluarga.
   f. Peningkatan kebutuhan asuransi melalui saluran distribusi *Bancassurance*.
   g. Strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi.

2. Batasan Masalah

   Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi permasalahan, sebagai berikut:

   a. Konsep *Bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.
   b. Strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *Bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya ?

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

2. Bagaimana strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga ?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka memuat penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalan pada penelitian ini. Tujuan adanya kajian pustaka ini agar tidak terjadi pengulangan dari penelitian yang telah ada sebelumnya. Berikut antara lain penelitian terdahulu:

1. Sari, Nurlaela. 2008. "Efektivitas Strategi Pemasaran Asuransi Bringin Life Syariah Melalui *Bancassurance*". [13]

   Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela Sari bertujuan untuk mengetahui efektivitas strategi pemasaran melalui saluran *Bancassurance* pada PT. Asuransi BRIngin Life Syariah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan strategi pemasaran melalui saluran *Bancassurance* pada PT. Asuransi BRIngin Life Syariah sangat efektif karena dapat meningkatkan jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

2. Zulfahmi, 2009. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Bancassurance* Syariah Pada Pemasaran Asuransi Pembiayaan (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Keluarga)" [14]

   Penelitian yang dilakukan oleh Zulfahmi bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Bancassurance* pada PT. Asuransi

---

[13] Nurlaela Sari, "Efektivitas Strategi Pemasaran Asuransi Bringin Life Syariah Melalui *Bancassurance*", (Skripsi -- UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008).
[14] Zulfahmi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Bancassurance* Syariah Pada Pemasaran Asuransi Pembiayaan (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga)", (Skipsi -- UIN Sunan Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009).

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

Takaful Keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cukup banyak faktor ketidakmampuan untuk menyadari perbedaan budaya pada masing-masing perusahaan. faktor ini menyebabkan kegagalan kerja sama antara pihak bank dengan perusahaan asuransi.

3. Prihartini, Junien. 2011. "Pelaksanaan Kerja Sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) antara PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam" [15]

   Penelitian yang dilakukan oleh Junien Prihatini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kerja sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) dan meninjau Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) menurut perspektif Ekonomi Islam. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan kerja sama antara perusahaan asuransi dengan bank melalui *Bancassurance* ini mengalami beberapa permasalahan antara lain karena tidak sepenuhnya mematuhi perjanjian yang sudah dibuat di awal akad. Dalam tinjauan menurut Ekonomi Islam kerja sama *Bancassurance* ini diperbolehkan karena kerja sama ini menghasilkan keuntungan antara kedua pihak dengan prinsip tolong menolong.

[15] Junien Prihartini, "Pelaksanaan Kerja Sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) antara PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pekanbaru ditinjau Menurut Perspeketif Ekonomi Islam", (Skirpsi – UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2011).

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

4. Damayanti, Sukma. 2017. "Analisis Strategi Pengembangan Produk Dalam Mengatasi Persaingan Usaha Busana Muslim Persepktif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Citra Collection Botoran Kabupaten Tulungagung)" [16]

Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Damayanti bertujuan untuk (1) mengetahui strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh Citra Collection dalam mengatasi persaingan, (2) mengetahui strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh Citra Collection sudah sesuai menurut perkpektif ekonomi Islam, (3) mengetahui faktor penghambat dalam penerapan strategi pengembangan produk di Citra Collection, (4) mengetahui faktor pendukung dalam strategi pengembangan produk di Citra Collection.

Hasil penelitian ini yaitu (1) strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh Citra Collection yaitu mengubah penampilan yang sudah menjadi lebih baik, (2) dalam perspektif ekonomi Islam strategi yang digunakan tidak melanggar hukum Islam karena dilakukan secara jujur dan tidak ada yang dirugikan, (3) faktor penghambat dalam pengembangan produk Citra Collection yaitu kekurangan ide, siklus hidup produk yang singkat dan modal yang besar, (4) faktor pendukung dalam strategi pengembangan produk yaitu pemilik usaha terjun langsung apabila mengalami permasalahan dalam usahanya, kualitas produk menengah, dan harga yang terjangkau.

[16] Sukma Damayanti, "Analisis Strategi Pengembangan Produk Dalam Mengatasi Persaingan Usaha Busana Muslim Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Citra Collection Botoran Kabupaten Tulungagung)", (Skripsi – IAIN Tulungagung, 2017).

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

5. Yahya, M. Farid Nur. 2015. "Analisis Strategi Pengembangan Pembiayaan produk KPR Sejahtera BRI Syariah IB pada PT. Bank BRI Syariah kantor Cabang Gubeng Surabaya"[17]

Penelitian yang dilakukan oleh Farid ini bertujuan untuk mengetahui konsep aplikasi, strategi pengembangan, kendala dan penyelesaiannya dalam pembiayaan produk KPR Sejahtera BRI Syariah IB pada PT. Bank BRI Syariah. Hasil dari penelitian ini adalah strategi pengembangan yang diterapkan oleh BRI Syariah dalam pengembangan produk KPR Sejahtera yaitu memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Kendala yang dihadapi yaitu dari inkonsistensi peraturan pemerintah terkait KPR Sejahtera dan penyelesaiannya dengan komunikasi dan konsolidasi dengan Pemerintah.

Dari uraian penelitian terdahulu di atas berikut akan dijelaskan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurlaela Sari, 2008.	Efektivitas Strategi Pemasaran Asuransi Bringin Life Syariah Melalui *Bancassurance*	Penelitian yang dilakukan oleh Sri Nurlaela bertujuan untuk mengetahui efektivitas strategi pemasaran melalui saluran *Bancassurance* pada	Meneliti saluran distribusi *Bancassurance*	Peneliti terdahulu berfokus pada strategi pemasaran

[17] M. Farid Nur Yahya, "Analisis Strategi Pengembangan Pembiayaan Produk KPR Sejahtera BRI Syariah IB pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya", (Skripsi – UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.

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

			PT. Asuransi BRIngin Life Syariah.		
2.	Zulfahmi, 2009	"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Bancassurance* Syariah Pada Pemasaran Asuransi Pembiayaan (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Keluarga)"	Penelitian yang dilakukan oleh Zulfahmi bertujuan untuk mengetahui : faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga	Objek Penelitian yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga	Peneliti terdahulu berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Bancassurance*
3.	Junien Prihartin, 2011	Pelaksanaan Kerja Sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) antara PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam	Penelitian yang dilakukan oleh Junien Prihatini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kerja sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) dan meninjau Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) menurut perspektif ekonomi Islam	Meneliti saluran distribusi *Bancassurance*	Peneliti terhadulu lebih mengarah pada proses pelaksanaan kerja sama antara perusahaan asuransi dengan bank dan juga menganalisa bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*)
4.	Sukma Damayanti, 2017	Analisis Strategi Pengembangan Produk Dalam Mengatasi Persaingan Usaha Busana Muslim Persepktif Ekonomi Islam	Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Damayanti bertujuan untuk (1) mengetahui strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh	Menganalisa strategi pengembangan produk	Penelitian terdahulu meneliti Usaha Busana Muslim sedangkan peneliti saat ini yaitu

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

		(Studi Kasus di Citra Collection Botoran Kabupaten Tulungagung)	Citra Collection dalam mengatasi persaingan, (2) mengetahui strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh Citra Collection sudah sesuai menurut perkpektif ekonomi Islam, (3) mengetahui faktor penghambat dalam penerapan strategi pengembangan produk di Citra Collection, (4) mengetahui faktor pendukung dalam strategi pengembangan produk di Citra Collection.		Perusahaan Asuransi
5.	M. Farid Nur Yahya, 2015	Analisis Strategi Pengembangan Pembiayaan Produk KPR sejahtera BRI Syariah IB pada PT. Bank Syariah kantor Cabang Gubeng Surabaya	Penelitian yang dilakukan oleh M. Farid Nur Yahya bertujuan untuk mengetahui aplikasi pembiayaan produk KPR sejahtera BRI , mengetahui strategi pengembangan produk KPR sejahtera BRI, dan kendala yang dihadapi pada PT. Bank Syariah Cabang Gubeng Surabaya	Menganalisa bagaimana strategi pengembangan produk yang digunakan pada Lembaga terkait	Penelitian terdahulu meneliti strategi pengembangan produk KPR dan lembaganya yaitu Bank Syariah

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

Dari beberapa penelitian di atas, tidak terdapat perasamaan yang signifikan dengan penelitian penulis, namun penelitian saat ini lebih ditekankan pada mengetahui konsep *Bancassurance* di PT. Asuransi Takaful Keluarga dan analisa strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui konsep *Bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya
2. Untuk mengetahui strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapakn dapat berguna bagi kalangan pelajar, mahasiswa atau intelektual sebagai tambahan khazanah keilmuan pada Manajemen Pemasaran sebagai pengetahuan terutama berkaitan dengan strategi pengembangan produk.

2. Secara Praktis

   a. Bagi Subyek Penelitian

      Penelitian ini dapat berguna menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dengan menerapkan teori-teori yang didapat baik dalam

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

perkuliahan maupun sumber data lainnya pada praktek yang diterapkan oleh perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi dan analisa strategi pengembangan produk asuransi khususnya melalui kerja sama *Bancassurance* untuk perkembangan perusahaan di kemudian hari pada periode selanjutnya.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan untuk menambah refensi bagi mahasiswa/i yang membutuhkan dalam penyelesaian skripsinya maupun untuk menambah khazanah keilmuan.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional bertujuan untuk menjelaskan konsepsi teoritis mengenai judul yang diangkat dalam penelitian agar tidak terjadi sebuah kesalahfahaman persepsi terhadap maksud judul penelitian, antara lain :

1. Strategi

   Strategi adalah suatu perpaduan dari tindakan proaktif manajer untuk memperbaiki posisi pasar dan kinerja perusahaan dalam menghadapi perkembangan dan kondisi pasar yang berubah.[18]

2. *Bancassurance*

[18] Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015) 125.

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

Bancassurance adalah Program Asuransi Jiwa yang diperuntukkan bagi nasabah yang memperoleh manfaat asuransi sehubungan dengan masa kontrak pembiayaannya yang diperoleh dari Bank atau Lembaga Keuangan Non Bank lainnya.[19] Produk *Bancassurance* adalah penggabungan antara produk perusahaan asuransi dengan Lembaga Keuangan. Dimana perusahaan asuransi meng*cover* pembiayaan nasabah apabila nasabah tersebut mengalami suatu risiko yang menyebabkan tidak bisa membayar angsuran pembiayaan maka akan dibayarkan oleh perusahaan asuransi.

3. Pengembangan Produk

   Pengembangan produk adalah usaha sebuah perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan memproduksi produk yang baru atau produk yang lama ditingkatkan untuk pasar yang telah ada.[20] Tujuan adanya pengembangan produk ini adalah untuk menyempurnakan produk yang telah ada atau mengembangkan produk baru untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

4. Asuransi

   Asuransi adalah suatu bentuk kerja sama antara orang-orang yang ingin menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian, risiko hari tua, dan risiko kecelakaan.[21] kerja sama yang dimaksud yaitu antara perusahaan asuransi (penanggung) dengan peserta asuransi

---

[19] www.takaful.com (Produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga)
[20] Philip Kotler, *Marketing*, terj. Herujati Purwoto (Jakarta: Erlangga, 1997) 412.
[21] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah,* 269.

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

(tertanggung), dimana penanggung melakukan perjanjian membayarkan sejumlah uang apabila tertanggung:

1) Mengalami kerugian, atau kerusakan, atau hilangnya keuntungan dari suatu barang atau kepentingan yang dipertanggungkan karena suatu peristiwa.
2) Berdasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

5. PT. Asuransi Takaful Keluarga

PT. Asuransi Takaful Keluarga adalah anak perusahaan dari PT. Syarikat Takaful Indoensia. Dimana Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan yang melayani pada sektor asuransi jiwa. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menjadi kantor pelayanan dan administrasi yang terletak di Jemur Andayani No. 48. Produk yang ditawarkan oleh Asuransi Takaful Keluarga meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, dan perencanaan hari tua.

Berdasarkan definisi operasional di atas, maka dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul penelitian Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah untuk mengetahui konsep *Bancassurance* dan menganalisa strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

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

H. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui konsep *Bancassurance* dan menganalisa strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1. Data yang Dikumpulkan
   a. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data mengenai *Bancassurance* di PT. Asuransi Takaful Keluarga. Hal ini terkait sejarah, konsep dan produk pengembangan dari *Bancassurance*.
   b. Data yang dikumpulan dalam penelitian ini adalah teori strategi pengembangan yang berasal dari buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu.
2. Sumber Data
   a. Sumber Primer

      Sumber data primer adalah sumber data utama dalam penelitian yang digunakan sebagai bahan utama pada penelitian ini.[22] Sumber data pada penelitian ini adalah Kepala kantor pelayanan, divisi *Bancassurance*, dan karyawan PT. Takaful Keluarga Surabaya.
   b. Sumber Sekunder

      Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung pada penelitian ini berguna sebagai pelengkap pada sumber data primer.[23] Sumber data

[22] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 129.
[23] Ibid.

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

sekunder pada penelitian ini adalah dokumen mengenai *Bancassurance* dan buku-buku teori mengenai ilmu terkait.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan narasumber. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan Kepala kantor pelayanan, divisi *Bancassurance*, karyawan PT. Takaful Keluarga Surabaya dan Pegawai Koperasi AL-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan pada objek penelitian.[24] Pada penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati strategi *Bancassurance* dalam pengembangan produk asuransi.

c. Kepustakaan

Kepustakaan adalah proses pengumpulan data yang berasal dari referensi buku, jurnal, skripsi dan sebagainya.[25]

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada objek penelitian namun melalui dokumen.

4. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

[24] Ibid, 142.
[25] Ibid, 136.

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

a. *Editing* yaitu proses peneliti memeriksa kembali setelah memperoleh data dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keselarasan data yang ada dan berhubungan dengan penelitian. Kemudian peneliti akan mengambil data yang yang berhubungan dengan rumusan masalah untuk dianalisis.

b. Organizing yaitu proses peneliti melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data yang diperoleh untuk memudahkan dalam menganalisis data.

c. Penemuan hasil yaitu proses peneliti menganalisa data yang telah melalui organizing untuk mendapatkan kesimpulan mengenai fakta yang ditemukan dan menjadi jawaban dari rumusan masalah.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif, yaitu teknik ini mengumpulkan data-data yang ditemukan di lapangan, kemudian melakukan proses klasifikasi berdasarkan jenis dari data yang diperoleh dan menganalisa data-data sehingga diperoleh gambaran umum mengenai masalah yang diteliti.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

Bab I, Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

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

Bab II, Kerangkat Teoritis atau Kerangka Konseptual. Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan berkaitan dengan penelitian meliputi teori strategi, teori *Bancassurance*, teori pengembangan produk, dan teori asuransi.

Bab III, Data Penelitian. Bab ini memuat deskripsi data secara lengkap mengenai data yang diperoleh di lapangan. Meliputi gambaran umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, konsep *bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga dan strategi *bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Keluarga Takaful Keluarga.

Bab IV, Analisis Data. Bab ini memuat hasil analisa data sebagai jawaban dari rumusan masalah yaitu konsep *Bancassurance* dan strategi *Bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Bab V, Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian dan saran untuk penelitain selanjutnya.

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

BAB II
KERANGKA TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yang berarti "seni berperang". Menurut para ahli ada beberapa macam definisi mengenai strategi. Menurut Stephanie K. Marrus, strategi adalah suatu proses penentuan rencana pimpinan yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut.[1] Sedangkan menurut Jones, et al., strategi merupakan suatu kelompok keputusan, tentang tujuan yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan yang perlu dilakukan, dan bagaimana memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tersebut.[2]

Pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau usaha itu sendiri. Strategi yang diterapkan pada suatu perusahaan bisa berubah-ubah hal ini di picu oleh perubahan pola hidup, pola konsumsi, kondisi ekonomi dan tingkat persaingan.

2. Macam-macam Strategi

Adapun macam-macam strategi yang diterapkan suatu perusahaan, adalah sebagai berikut:[3]

1) Strategi Korporasi (*Corporate Strategy*)

---

[1] Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2002), 31.
[2] J. Winadri, *Entreprenuer & Entrepreneurship*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), 108.
[3] Ernie Tisnawati Sule, dkk., *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), 138.

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

Adalah strategi yang menentukan langkah perusahaan terhadap pertumbuhan dan cara pengelolaan usaha atau lini produknya.[4] Dalam melakukan strategi tingkat perusahaan ini terdapat dua pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan strategi portfolio (*portfolio strategy*) dan strategi utama (*main strategy*).

Pertama, pendekatan strategi portfolio (*portfolio strategy*) adalah pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk meminimalkan risiko bisnis dengan melakukan investasi di berbagai sektor bisnis lain. Pendekatan ini bertujuan apabila satu sektor bisnis mengalami kerugian maka kerugian itu bisa jadi ditutupi dari keuntungan investasi sektor bisnis lainnya.

Kedua, pendekatan strategi utama (*main strategy*) adalah pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Strategi yang dilakukan dengan membuka cabang dari perusahaan, perbaikan cara pengelolaan organisasi, atau penghematan di berbagai kegiatan perusahaan.

2) Strategi Bisnis (*Business / Competitive Strategy*)

Adalah strategi yang dilakukan untuk mempertahankan kemampuan bersaing dengan perusahaan pesaing pada bisnis yang sama. Pada tingkat bisnis dilakukan beberapa strategi didalamnya di antaranya strategi pemosisian (*positioning strategy*) dan strategi penyesuaian (*adaptive strategy*).

[4] Syahrial Yusuf, *Entrepreneurship: Teori dan Praktek yang Telah Terbukti*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2010), 357.

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

Strategi pemosisian (*positioning strategy*) dilakukan untuk memperoleh perhatian dari konsumen atau memenangkan persaingan. Strategi yang digunakan bisa dengan mendapatkan harga yang lebih murah dari pemasok dibandingkan pesaingnya, memperluas pangsa pasar dengan produksi besar-besaran, atau dengan memfokuskan pada satu jenis bisnis saja.

Strategi penyesuaian (*adaptive strategy*) dilakukan untuk memilih strategi yang paling sesuai dengan perusahaan dalam menghadapi perubahan pada lingkungan bisnis. Strategi yang dilakukan yaitu dengan perbaikan internal misalnya perbaikan pelayanan pada konsumen atau mengejar pertumbuhan penjualan secara lebih agresif.

3) Strategi Fungsional (*Functional Strategy*)

Adalah strategi yang dilakukan untuk menjawab apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk memenangkan persaingan. Strategi yang dilakukan dengan cara efesiensi biaya, agresivitas dalam periklanan dan lain sebagainya.

B. *Bancassurance*

1. Pengertian *Bancassurance*

Bancassurance berasal dari dua kata yaitu bank dan asuransi. *Bancassurance* dikenal dengan saluran distribusi produk asuransi melalui jalur perbankan. Menurut Lafferty Business Research, *bancassurance* adalah suatu kemitraan atau paket layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan

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

perbankan sekaligus kebutuhan asuransi secara bersamaan.[5] Melalui kerja sama ini pihak bank, perusahaan asuransi, dan nasabah sama-sama mendapatkan keuntungan. Perusahaan asuransi mendapatkan keuntungan dengan memperoleh nasabah baru, jangkauan pasar yang lebih luas melalui kanto-kantor cabang bank, dan fasilitas on line.

Pihak Bank mendapatkan keuntungan dengan memperoleh perlindungan dari pelunasan pembiayaan, karena produk *bancassurance* memberikan perlindugan pembiayaan apabila nasabah mengalami peristiwa meninggal dunia, kecelakaan atau penyakit kritis yang membuat nasabah tidak mampu membayar. Kemudian keuntungan bagi nasabah memperoleh manfaat dari produk yang diinginkan dan fasilitas ATM yang mempermudah untuk pembayaran premi.

2. Sejarah *Bancassurance*

Perancis merupakan negara asal lahirnya produk dan sistem *bancassurance*. Praktek *bancassurance* pertama kali dilakukan pada tahun 1971 dengan adanya akuisisi *Médicale de France Group*. Kemudian pada tahun 1993 perusahaan tersebut melakukan perjanjian dengan perusahaan asuransi untuk menjual produk asuransi jiwa melalui jaringan *Crédit Lyonnais*.[6]

Pertumbuhan *bancassurance* di Asia bisa dibilang sangat cepat terutama di negara-negara seperti Malasyia, India, Singapura, Filipina dan Indonesia.

---

[5] Ketut Sendra, *Bancassurance Kemitraan Strategis Perbankan Dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: PPM Anggota IKAPI, 2007), 3.

[6] PT. Reasuransi Indonesia Utama, "Trend Jalur Distribusi Bancassurance", dalam www.indonesiare.co.id/id/news/detail/25/Trend-Jalur-Distribusi-Bancassurance, diakses pada tanggal 22 Maret 2018.

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

Di Indonesia berdasarkan data yang disampaikan Head of Alternative Distribution Channel PT Sun Life Financial Indonesia Evelyn Simajuntak pada tahun 2012 kontribusi dari *bancassurance* yaitu lebih dari 40% dibandingkan dengan kontribusi keagenan sebesari 38%.[7]

Begitu juga dengan data terbaru menurut Ketua Umum Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) pada tahun 2016 *bancassurance* berkontribusi sebesar 43,3% dari total pendapatan premi industri asuransi jiwa.[8] Dari data ini menunjukkan bahwa pertumbuhan dari *bancassurance* mengalami peningkatan di Indonesia.

3. Landasan Hukum *Bancassurance*

Dasar hukum pelaksanaan *bancassurance* di Indonesia telah di atur dalam beberapa Peraturan Perundang-undangan, diantaranya sebagai berikut :

1) Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuran. Peraturan ini memuat pelaporan produk asuransi yang akan dipasarkan melalui *bancassurance* harus mendapatkan persetujuan dari Menteri Keuangan dan telah tercata di Bapepam dan Lembaga Keuangan.
2) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 422 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

[7] Sakina Rakhma Diah Setiawan, "*Bancassurance* Salip Keagenan", dalam https://ekonomi.kompas.com/read/2013/10/22/1357400/Bancassurance.Salip.Keagenan, diakses pada tanggal 14 Maret 2018.
[8] Satrio Widianto, "2016, Industri Asuransi Jiwa Tumbuh 57,4 Persen", dalam www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2017/02/16/2016-industri-asuransi-jiwa-tumbuh-574-persen-393660, diakses pada tanggal 26 Maret 2018.

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

Peraturan ini memuat isi dari pelaporan produk asuransi dalam kerja sama *bancassurance*.

3) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 426 Tahun 2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Reasuransi.

4) Keputusan Ketua Badan Pengawas Modal dan Lembaga Keuangan No. Kep-104BL2006 tentang Produk Link. Peraturan ini memuat aturan tentang Produk Link dan bagi perusahaan yang melakukan kerja sama *bancassurance*.

4. Ketentuan dalam Kerja Sama *Bancassurance*

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi Melalui Kerja Sama dengan Bank (*Bancassurance*) memuat ketentuan dalam pelaksanaan kerja sama *bancassurance* antara lain sebagai berikut:[9]

1) Perusahaan dan Bank diharuskan menggunakan salah satu dari ketiga model bisnis dalam mekanisme kerja sama:

   a. Referensi yaitu Bank berperan sebagai yang mereferensikan atau merekomendasikan produk asuransi kepada nasabah atau calon peserta asuransi.

   b. Kerja sama distribusi yaitu Bank berperan memasarkan produk asuransi secara langsung kepada nasabah atau calon peserta dengan menjelaskan mengenai produk asuransi.

[9] Otoritas Jasa Keuangan, "Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016", dalam www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/surat-edaran-ojk.aspx, diakses pada tanggal 27 Januari 2018.

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

c. Integrasi produk yaitu Bank berperan memasarkan produk asuransi dengan cara modifikasi atau menggabungkan produk asuransi dengan produk milik Bank (*bundled product*).

2) Kerja sama antara Perusahaan Asuransi dengan Bank tidak dikategorikan sebagai *bancassurance* dalam hal:

a. Bank sebagai tertanggung atau peserta;

b. Risiko yang diasuransikan adalah aset Bank atau pegawai Bank.

3) Bagi Perusahaan Asuransi yang akan melakukan kerja sama *bancassurance* harus:

a. Memenuhi ketentuang tingkat kesehatan keuangan;

b. Tidak sedang dikenai sanksi administratif;

c. Membuat Rencana Bisnis Perusahaan tahun yang sama dengan tahun rencana pelaksanaan kerja sama *bancassurance*. Rencana Bisnis ini mengacu pada Surat Edaran OJK Nomor 15/SEOJK.05/2014 tentang Rencana Korporasi dan Rencana Bisnis Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah;

d. Memperoleh surat persetujuan *bancassurance* dari OJK.

C. Pengembangan Produk

1. Konsep Produk

Definisi produk menurut Philip Kotler yaitu segala sesuatu yang bisa ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Konsep produk

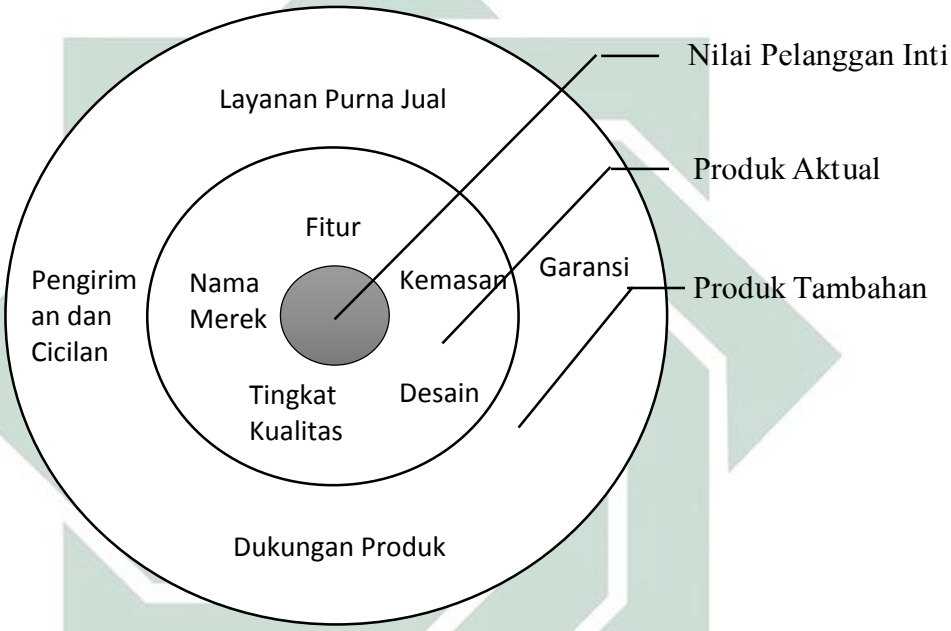
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan bahwa konsumen akan lebih suka produk-produk yang menawarkan fitur-fitur yang bermutu, berprestasi atau inovatif.[10]

Dalam suatu produk terdapat tiga tingkatan dimana masing-masing tingkatan akan menambah nilai bagi pelanggan, sebagai berikut:[11]

Gambar 1.1

Tiga Tingakatan Sebuah Produk



Berikut penjelasan untuk konsep produk asuransi dimana produk ini menawarkan produk jasa bukan produk fisik.

a. Nilai Pelanggan Inti

Nilai pelanggan inti atau manfaat inti dari produk merupakan keuntungan utama yang akan didapat konsumen dari barang atau jasa yang dibelinya. Dalam konsep produk asuransi nilai pelanggan ini atau manfaat inti yaitu

[10] Philip Kotler, dkk., *Marketing Management*, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT Indeks, 2009), 18.

[11] Ari Setyaningrum, dkk., *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2015), 91.

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

ketenangan pikiran (*Peace of Mind*) karena produk asuransi memberikan manfaat untuk meminimalkan risiko yang mungkin akan terjadi di masa mendatang.

b. Produk Aktual

Produk Aktual merupakan realisasi dari nilai pelanggan inti yang ditawarkan kepada konsumen dalam bentuk fisik. Pada produk asuransi berupa (1) Fitur yaitu memberikan periode polis, fleksibilitas, klaim tertanggung, (2) Merek yaitu reputasi perusahaan, (3) Proses yaitu metode pemrosesan polis dan klaim, (4) Kualitas yaitu tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil dan proses, (5) Aksesibilitas yaitu tersedia langsung atau lewat broker asuransi, (6) *Tangibles* yaitu brosur, dokumen polis, (7) Kemasan yaitu jasa advis atau surat pemberitahuan tertulis kepada nasabah mengenai penerimaan, atau transfer dana.

2. Proses Pengembangan Produk

Pengembangan produk merupakan salah satu dari strategi dalam pemasaran, pengembangan produk adalah usaha dari perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan mengeluarkan produk baru atau meningkatkan produk lama untuk pasar yang ada. Tujuan dari pengembangan produk ini untuk memperpanjang masa edar atau siklus hidup suatu produk.[12]

Pengembangan produk dalam konsep bisnis bersifat *continue* artinya suatu produk yang dihasilkan suatu perusahaan pasti terdapat kekurangan

[12] Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 83.

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

karena itu perusahaan berusaha untuk terus menyempurnakan. Dengan penyempurnaan yang terus dilakukan perusahaan akan dapat mempertahankan loyalitas konsumen pada produk tersebut.

Adapun tujuan yang diharapkan dengan melakukan pengembangan produk oleh suatu perusahaan, antara lain:[13]

1) Dapat mengembangkan suatu produk yang dapat bersaing dan memiliki nilai jual di pasar.
2) Perusahaan akan dianggap memiliki semangat inovasi produk yang tinggi oleh konsumen atau mitra bisnis.
3) Mampu mewujudkan keinginan atau kebutuhan konsumen sehingga dapat mengatasi kebosanan konsumen terhadap produk yang ditawarkan konsumen.

Sedangkan menurut Ulrich dan Eppinger pentingnya proses pengembangan produk ini antara lain karena:[14]

1) *Quality Assurance* (Jaminan Kualitas)

   Pada proses pengembangan produk akan dilakukan *step* (tahapan) dan pemeriksaan selama pengembangan produk berlangsung. Maka kualitas produk yang baik akan tercapai dengan adanya pemeriksaan pada setiap tahapan proses pengembangan produk.

2) *Qoordination* (Koordinasi)

[13] Irham Fahmi, *Kewirausahaan Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 107.
[14] Humira Hardi Purba, *Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaa & Pengembangan Produk; Aplikasi Strategi Samudra Biru dalam Meraih Keunggulan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 2.

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

Dalam proses pengembangan produk dilakukan kontribusi setiap tim dalam pertukaran informasi berkaitan dengan pengembangan produk. Dengan adanya kontribusi setiap tim maka akan tercipta koordinasi yang baik.

3) *Planning* (Perencanaan)

Dalam proses pengembangan produk akan dibuat perencanaan sebagai target waktu (*due date*) penyelesaian. Dengan adanya perencanaan ini akan diketahui kapan mulai dan perkiraan selesai dari proses pengembangan produk.

4) *Management* (Manajemen)

Proses pengembangan produk ini sebagai parameter perbandingan keunggulan produk sejenis dengan perusahaan lainnya.

5) *Improvement* (Perbaikan)

Selama proses pengembangan produk dilakukan dokumentasi dengan pencatatan yang baik, ini bertujuan untuk membantu mengidentifikasi dilakukannya *improvement* (perbaikan).

Pentingnya dari pengembangan suatu produk tersebut membuat perusahaan dituntut untuk terus melakukan pengembangan pada produknya agar konsumen tidak mengalami kebosanan atau berpindah ke produk pesaing lain. Proses pengembangan produk pada umumnya melalui 6 tahapan proses menurut Ulrich dan Eppinger, berikut penjelasannya:[15]

a. Fase 0 : *Planning* (Perencanaan Produk)

[15] *Ibid,* 3.

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

Pada tahapan "*zero fase*" perusahaan melakukan kegiatan perencanaan yang mendahului persetujuan proyek dan proses peluncuran pengembangan produk aktual.

b. Fase 1 : *Concept Development* (Pengembangan Konsep)

Pada tahapan pengembangan konsep perusahaan mengindentifikasi kebutuhan pasar sasaran (*target market*) dan memilih alternatif konsep produk yang akan dikembangkan.

c. Fase 2 : *System Level Design* (Rancangan Tingkat Sistem)

Pada tahapan ini perusahaan mendefinisikan arsitektur produk, membagi produk menjadi subsistem-subsistem serta komponen-komponen, serta mendefinisikan skema akhir produk.

d. Fase 3 : *Detail Design* (Rancangan Detail)

Pada tahapan ini mencakup spesifikasi lengkap mencakup bentuk, material, dan toleransi dari seluruh komponen unik pada produk dan identifikasi seluruh komoponen standar yang dibeli dari pemasok.

e. Fase 4 : *Testing and Refinement* (Pengujian dan Perbaikan)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian dan perbaikan produk untuk dievaluasi apakah sudah sesuai dengan fungsi, kinerja dan keunggulan produk yang diingkan oleh perusahaan.

f. Fase 5 : *Production Ramp-up* (Produksi Awal)

Pada tahapan ini produk dibuat menggunakan sistem produksi yang sesungguhnya. Tujuan dari tahapan ini melatih pekerja dalam memecahkan permasalahan yang timbul dari proses produksi.

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

D. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi menurut bahasa Belanda berasal dari kata "*assaradeur*" yang berarti penanggung dan "*geassureede*" yang berarti tertanggung. Kemudian menurut bahasa Inggris asuransi berasal dari kata "*insurance*" yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan menurut bahasa Arab berasal dari kata "*amana*" yang berarti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut.

Adapun pengertian asuransi secara istilah ditinjau dari beberapa sudut pandang menurut Hermawan Darmawi, adalah sebagai berikut:[16]

1) Asuransi dari sudut pandang ekonomi

   Asuransi yaitu metode untuk mengurangi risiko dengan memindahkan dan mendominasikan ketidakpastian dari adanya kerugian keuangan (*financial*).

2) Asuransi dari sudut pandang hukum

   Asuransi yaitu perjanjian pertanggungan risiko antara tertanggung dengan penangung, dimana tertanggung membayar premi sesuai dengan kesepatakan dan penanggung akan berjanji membayar kerugian yang dialami tertanggung apabila mengalami suatu risiko.

3) Asuransi dari sudut pandang sosial

   Asuransi yaitu sebuah organisasi yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggotanya, dimana dana tersebut akan

[16] Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah (Berkah Terakhir yang Tak Terduga)*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), 10.

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

digunakan untuk membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggotanya.

4) Asuransi dari sudut pandang matematika

Asuransi yaitu aplikasi matematika dalam perhitungan biaya, faedah pertanggungan risiko hukum probabilitas dan teknik statistik untuk mendapatkan hasil yang diramalkan di masa mendatang.

Pengertian diatas merupakan pengertian menurut istilah asuransi secara konvensional, sedangkan asuransi syariah menurut Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, "Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful* atau *Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah".[17]

Pengertian asuransi diatas dapat dilihat persamaan dan perbedaan antara asuransi konvensional dan asuransi syariah. Persamaannya yaitu keduanya saling menanggung apabila terjadi suatu risiko antara peserta satu dengan peserta asuransi lainnya. Sedangkan perbedaanya pada asuransi syariah saling menanggung risiko dilakukan dengan dasar saling tolong-menolong dengan mengeluarkan sebagian dananya (dana *tabarru*') untuk tujuan menanggung risiko tersebut. Perusahaan asuransi syariah hanya sebagai pengelola dana peserta asuransi.

[17] Dewan Syariah Nasional, "Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah", dalam https://dsnmui.or.id/produk/fatwa, Diakses pada 06 Februari 2018.

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

2. Sejarah Asuransi Syariah

Praktek asuransi sendiri sebenarnya sudah lama ada hanya istilah yang digunakan berbeda-beda, prinsipnya sama yaitu saling tolong-menolong dalam menghadapi suatu risiko. Salah satu sejarah asuransi dalam sejarah Islam yaitu kisah Nabi Yusuf.

Ketika itu Nabi Yusuf mengartikan mimpi dari Raja Fir'aun, dimana negeri Mesir akan mengalami panen yang berlimpah selama 7 tahun dan kemudian akan mengalami masa paceklik selama 7 tahun berikutnya. Maka dengan saran dari Nabi Yusuf, Raja Fir'aun menyisihkan sebagian hasil panen pada 7 tahun pertama sebagai cadangan bahan makanan pada masa peceklik. Konsep asuransi dari cerita ini yaitu menyisihkan sebagian hartanya untuk menghadapi risiko di masa mendatang.

Di Arab praktek asuransi sudah dilakukan sebelum Islam datang, praktek ini disebut dengan konsep "*aqilah*".[18] Apabila terjadi pembunuhan pada salah satu anggota suku Arab, maka si pembunuh wajib membayar denda (*diyat*) sebagai kompensasi. Lalu seluruh anggota suku Arab mengumpulkan dana (*al-kanzu*) kemudian dana tersebut diberikan kepada keluarga yang terlibat dalam pembunuhan tidak sengaja. Setelah Islam datang, Nabi Muhammad SAW melakukan praktek asuransi dalam berdagang. Dimana suatu ketika barang dagangannya hilang karena suatu bencana di padang pasir, kemudian kemudian pengelola usaha memberikan ganti rugi atas barang dagangan, unta

[18] Nurul Huda, dkk, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), 156.

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

dan kuda yang hilang, dan juga memberikan santunan kepada korban dan keluarga korban yang hilang.

Masuk Abad Pertengahan asuransi mulai dikenal di Eropa Barat yaitu asuransi kebakaran. Pada abad ke 13 dan 14 mulai berkembang asuransi angkatan laut. Kemudian pada abad ke 19 Ibnu Abidin seorang ahli hukum Madzhab Hanafi mulai mendiskusikan mengenai ide asuransi dan dasar-dasar hukumya. Ibnu Abidin adalah orang pertema yang melihat asuransi bukan sebagai praktik adat tetapi sebagai sebuah lembaga resmi.

Pada abad ke 20, mulai beberapa negara Timur Tengah Afrika mempraktikan asuransi dalam bentuk *takaful*. Dan masih pada abad ke 20 Muhammad Abduh seorang ahli hukum Islam mengeluarkan fatwa bahwa praktik asuransi diperbolehkan, adapun dua fatwa mengenai asuransi jiwa adalah sebagai berikut:[19]

1) Memandang hubungan antara pihak tertanggung dan perusahaan asuransi sebagai kontrak *mudharabah*
2) Melegitimasi sebuah model transaksi yang sama dengan wakaf asuransi jiwa.

Di Indonesia sejarah asuransi syariah lahir dari pemikiran Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa bersama Bank Muamalat Indonesia yang telah berdiri lebih awal tahun 1991. ICMI kemudian menyusun Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI), kemudian TEPATI melakukan studi banding ke Syarikat Takaful

[19] Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah (Berkah Terakhir yang Tak Terduga)*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), 7.

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

Malasyia tahun 1993. Setelah studi banding TEPATI merumuskan dan menyusun konsep asuransi syariah. Akhirnya pada tanggal 23 Agustus 1994 secara resmi berdiri PT Syarikat Takaful Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor Kep-385/KMK.017/1994.

3. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan yang digunakan asuransi syariah terdiri menjadi dua, landasan syariah dan landasan yuridis (hukum).

1) Landasan syariah

Dalam Al-Qur'an dan Hadis praktik asuransi tidak dijelaskan secara tegas, akan tetapi didalam Al-Qur'an maupun Hadis memuat tentang nilai-nilai asuransi syariah, antara lain :

Pada surah al-Hasyr ayat 18,

يَأَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُواْ اتَّقُواْ اللهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّ مَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُواْ اللَّهَ ۚ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memerhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.[20]

Pada Surah di atas memuat perintah Allah SAW untuk mempersiapkan masa depan sesuai dengan nilai-nilai asuransi, dimana peserta

[20] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Perkata*, (Bandung: Nur Alam Semesta, 2013), 548.

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

menyisihkan sebagian pendapatannya untuk mengantisipasi masalah atau musibah yang menimpa di masa mendatang.

Kemudian pada surah at-Taghabun ayat 11,

مَآ أَصَابَ مِنْ مُّصِيْبَةٍ إِلاَّ بِإِذْنِ اللهِ وَمَنْ يُؤْمِن بِاللهِ يَهْدِ قَلْبَهُ ۚ وَاللهُ بِكُلِّ شَىْءٍ عَلِيْمٌ ﴿١١﴾

Artinya : Tidak ada sesuatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan izin Allah; dan barangsiapa yang beriman kepada Allah, niscaya Dia akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.[21]

Ayat di atas menjelaskan perintah Allah SWT untuk bertawakal dan optimis berusaha. Berasuransi adalah bentuk usaha untuk menghindari risiko yang akan di alami manusia tetapi tetap bertawakal atas kehendak Allah SWT.

Landasan asuransi dalam Hadis Nabi Muhammad SAW salah satunya yaitu yang diriwayatkan oleh Bukhari r.a. yang artinya: " Diriwayatkan dari Amir bi Sa'ad bin Ali Waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW. Lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, daripada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya." (HR. Bukhari)

Dalam Hadis di atas Rasulullah SAW mengehendaki setiap orang untuk menyisihkan pendapatannya digunakan sebagai tabungan dan dapat

[21] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Perkata*, (Bandung: Nur Alam Semesta, 2013), 557.

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

diwarikan ke ahli warisnya jika suatu saat mengalami suatu risiko yang tidak diinginkan.

2) Landasan yuridis (hukum)

Peraturan tentang asuransi syariah di Indonesia masih menginduk pada peraturan perundang-undangan tentang peransuransian. Adapun peraturan yang secara tegas mengatur sistem asuransi syariah yaitu Keputusan Direktur Jenderal Lembaga Keuangan Nomor Kep.1499/LK/2000 tentang Jenis, Penilaian dan Pembatasan, Investasi, Perusahaan Asuransi dan Reasuransi dengan Sistem Syariah. Selain itu, peraturan pemerintah tentang asuransi syariah antara lain diatur dalam:[22]

a. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 421/KMK.06/2003 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Direksi dan Komisaris Perusahaan Perasuransian.
b. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
c. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 423/KMK.06/2003 tentang Pemeriksaan Perusahaan Perasuransian.
d. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

[22] Nurul Huda, dkk, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), 170.

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

e. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 425/KMK.06/2003 tentang Perizinan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perasuransian Penunjang Usaha Asuransi.

f. Keputusan Menteri Keuangan RI No. 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

4. Prinsip Asuransi Syariah

Dalam asuransi syariah memuat tiga prinsip pokok sebagai berikut:[23]

a. Saling Bertanggung Jawab

Dalam asuransi syariah menerapkan prinsip saling bertanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah dengan niat ikhlas, karena memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas merupakan ibadah kepada Allah SWT.

b. Saling Bekerja Sama (Tolong-menolong)

Dalam asuransi syariah prinsip bekerja sama ini diterapkan melalui mengumpulkan sebagian dananya untuk dana *tabarru*. Dana ini adalah bentuk kerja sama dari semua peserta untuk menolong peserta lainnya yang mengalami musibah.

c. Saling Melindungi dari Segala Penderitaan

Prinsip ini menjadikan semua peserta asuransi syariah berperan sebagai keluarga besar yang saling melindungi dari segala penderitaan atau musibah di masa mendatang.

---

[23] Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana, 2016), 264.

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

BAB III
DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

1. Sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Asuransi Takaful telah dikenal sebagai asuransi syariah pertama di Indonesia. Hadirnya Asuransi Takaful karena adanya suatu kebutuhan dari Bank Muamalat. Sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat membutuhkan perlindungan dalam melakukan pembiayaannya kepada nasabah. Pada saat itu Bank Muamalat masih melakukan bekerjasama dengan asuransi konvensional.[1]

Maka dengan dukungan dari beberapa pihak diantaranya, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, dan Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia pada tanggal 24 Februari 1994.[2] Kemudian PT. Asuransi Takaful Indonesia mendirikan anak perusahaan yang berfokus pada layanan asuransi jiwa yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga yang berdiri 5 Mei 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994.

[1] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, Wawancara, Surabaya, 4 April 2018.
[2] Sumber Data: Profil Perusahaan, dalam http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, diakses pada 5 April 2018.

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

PT. Asuransi Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk dalam memenuhi kebutuhan berasuransi meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, dan dalam perencanaan investasi. PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam pertumbuhannya membuka kantor pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia diantaranya kantor layanan yang mencakup Jawa Timur, Nusa Tenggara dan Bali yang terletak di Surabaya. Kantor layanan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya telah berdiri pada tahun 1995.[3]

Kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya ini dijadikan sebagai Kantor Administrasi Pelayanan dan Pemasaran yang berfungsi untuk mengurus keperluan administrasi pendaftaran peserta hingga pengurusan klaim sebelum data dikirim ke Asuransi Takaful Pusat. Sejarah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Surabaya telah mengalami perjalanan yang panjang, awal pertama kali menawarkan produk asuransi syariah dimulai dari masjid ke masjid hingga sekarang sudah banyak dikenal oleh masyarakat Surabaya.[4] Kantor Pelayanan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terletak di jalan Jemur Andayani No. 48, Jemur Wonosari, Wonocolo, Kota Surabaya.´

2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga[5]

   a. Visi

[3] Surip, Staff Administrasi Teknik, Wawancara, Surabaya, 1 Maret 2018.
[4] *Ibid*.
[5] Sumber Data: Profil Perusahaan, dalam http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, diakses pada 5 April 2018.

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

"Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah, dan bermanfaat bagi masyarakat"

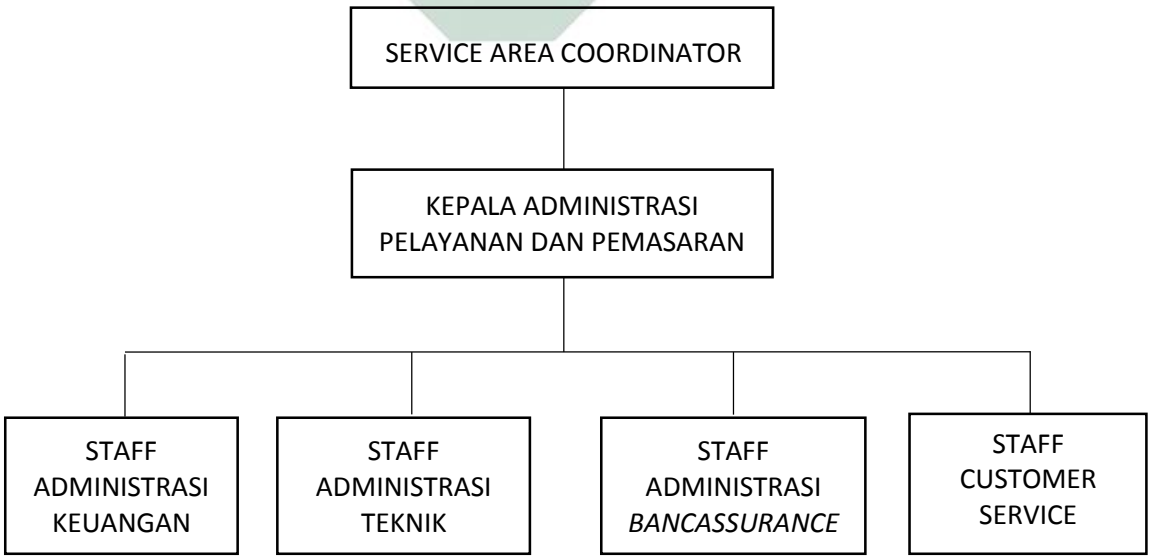
b. Misi

1. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keungulan dalam standar operasional dan layanan.
2. Menciptakan sumberdaya manusia yang handal melalui program pengembangan sumberdaya manusia yang berkelanjutan.
3. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya



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

Deskripsi Pembagian Tugas:[6]

a. Kepala Administrasi Pelayanan dan Pemasaran

Tugas Kepala Administrasi Pelayanan dan Pemasaran adalah mengirimkan laporan-laporan rutin kepada PIC kantor pusat Asuransi Takaful di Jakarta, mengawasi seluruh staff dibawah koordinasinya, memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi di kantor pelayanan dan berkoordinasi dengan *Service Area Coordinator*.

b. Staff Administrasi Keuangan

Tugas staff administrasi keuangan adalah mempersiapkan pembukaan *counter*, membuat laporan keuangan secara mingguan dan bulanan sesuai jadwal, mengidentifikasi masuknya premi pertama dan lanjutan via bank DPT kemudian menginput ke sistem WEBSMART, melakukan pembayaran biaya operasional rutin.

c. Staff Administrasi Teknik

Tugas staff administrasi teknik adalah menerima berkas aplikasi masuk, melakukan seleksi kelengkapan dan keabsahan kemudian membubuhi stempel tanggal terima, melakukan proses registrasi aplikasi dengan menginput ke sistem WEBSMART, memberikan berkas aplikasi ke KAPP untuk diverifikasi, mengirimkan copy polis, copy kuintansi, formulir pendukung dan aplikasi ke kantor Pusat.

---

[6] Achmad Chusaini, Kepala Kantor Pelayanan dan Pemasaran, *Wawancara*, Surabaya, 10 April 2018.

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

d. Staff Administrasi *Bancassurance*

Tugas staff administrasi *bancassurance* adalah menerima berkas aplikasi dari BPA/Pemegang Polis/Lembaga Keuangan, memeriksa kelengkapan dan keabsahan aplikasi, memberikan stempel tanggal terima pada bekas, menginput data aplikasi dan mengirimkan ke Kantor Pusat.

e. Staff *Customer Service*

Tugas staff *cutomer service* adalah melakukan pencatatan terhadap setiap *customer*/tamu yang datang di buku tamu, melakukan seleksi kelengkapan berkas aplikasi yang diajukan, membuat buku distribusi berkas atau tandaterima dan melakukan pencatatan berkas yang telah dikirim ke PIC pusat, mengarsipkan bukti pengiriman dokumen.

4. Produk Asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga

Produk-produk asuransi yang ditawarkan dibagi menjadi 3 bagian yaitu individu, kumpulan dan *bancassurance*:[7]

1) Produk Individu

Dalam produk individu sendiri PT. Asuransi Takaful Keluarga membagi menjadi tiga produk yaitu Takaful Dana Pendidikan, Takafulink Salam dan Takafulink Salam Cendekia.

a. Takaful Dana Pendidikan

[7] Produk Takaful Keluarga, dalam www.takaful.co.id, diakses pada tanggal 9 April 2018.

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

Takaful Dana Pendidikan atau biasa disebut Fulnadi merupakan produk asuransi jiwa yang membantu orangtua dalam merencanakan pendidikan anak.

b. Takafulink Salam

Merupakan produk asuransi jiwa yang dana asuransinya dikelola melalui investasi. Peserta dapat memilih jenis investasi sesuai dengan pertimbangan dari peserta. Asuransi Takaful memberikan 4 pilihan jenis investasi yaitu:

a) *Istiqomah* (Pasar uang & Sukuk)
b) *Mizan* (*Balanced*)
c) *Ahsan* (*Balance Aggresive*)
d) *Alia* (*Aggresive*)

c. Takafulink Salam Cendekia

Merupakan produk asuransi jiwa yang membantu dalam perencanaan pendidikan anak melalui program investasi. Pada Takafulink Salam Cendekia ini hanya menawarkan tiga jenis pilihan investasi yaitu *Istiqomah* (Pasar & Sukuk), *Mizan* (*Balanced*), dan *Ahsan* (*Balance Agressive*).

2) Produk Kumpulan

Produk kumpulan pada Asuransi Takaful Keluarga terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

a. Fulmedicare Gold

Merupakan program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) yang diperuntukkan bagi Perusahaan untuk

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

memberikan jaminan kesehatan kepada karyawannya beserta keluarganya.

b. Takaful Al-Khairat Kumpulan

Merupakan program asuransi yang memberikan manfaat pembayaran santunan kepada ahli waris apabila pemegang polis/peserta mengalami meninggal dunia dalam masa perjanjian. Dana santunan yang akan diberikan kepada ahli waris sesuai dengan jumlah yang direncanakan oleh peserta asuransi.

3) *Bancassurance*

Merupakan program asuransi yang memberikan perlindungan kepada nasabah dalam melakukan kontrak pembiayaan dengan Lembaga Keuangan Bank maupun non Bank. Manfaat pada produk ini apabila peserta meninggal dunia baik karena kecelakaan maupun bukan karena kecelakaan selama masa periode perjanjian asuransi, maka akan mendapatkan manfaat asuransi sebesar sisa saldo pokok pembayaran (*outstanding* pokok pembayaran).

Dengan adanya kerjasama dengan Lembaga Keuangan, *Bancassurance* menghasilkan beberapa produk baru hasil dari pengembangan *Bancassurance*, sebagai berikut:[8]

a. Produk Jiwa Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)

Produk ini ditujukan khusus untuk pegawai negeri atau tetap. Manfaat produk ini yaitu apabila nasabah meninggal dunia atau

[8] Wahyuningsih, Admin *Bancassurance*, *Wawancara*, Surabaya 11 Juli 2018.

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

nasabah terkena PHK, maka sisa angsuran pembiayaan dapat dilunasi dengan manfaat asuransi.

b. Produk Manfaat Tunggakan

Manfaat produk ini yaitu apabila nasabah mengalami risiko meninggal dunia maka sisa angsuran dan tunggakan yang belum dibayarkan akan dapat dilunasi dengan manfaat asuransi.

c. Produk Pensuin

Produk ini ditujukan khusus bagi nasabah yang telah pensiun dari pekerjaannya. Manfaatnya yang didapatkan sama apabila nasabah meninggal dunia maka sisa pinjaman dapat dilunasi dengan manfaat asuransi. Perbedaannya pada premi yang dibayarkan lebih besar karena risiko untuk mengcover nasabah yang telah pensiun usianya rentan dengan risiko meninggal dunia.

d. Produk Dana Talangan

Manfaat dari produk ini yaitu nasabah dapat meminjam uang dari Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi memberikan dana talangan kepada Nasabah dan kemudian dana tersebut akan dikembalikan lagi ke Perusahaan Asuransi.

e. Produk *Join Income*

Produk ini ditujukan bagi nasabah yang telah bekeluarga/suami istri. Manfaat dari produk ini dapat mengcover 2 peserta (suami istri) dengan 1 pemegang polis. Ketentuan dari pemegang polis yaitu usia yang paling tua diantara suami atau istrinya.

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

B. Konsep *Bancassurance* Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga

1. Definisi *Bancassurance*

Definisi *Bancassurance* pada Asuransi Takaful Keluarga yaitu program asuransi jiwa bagi nasabah yang melakukan pembiayaan pada Lembaga Keuangan dengan manfaat apabila nasabah mengalami suatu risiko, maka sisa pinjamannya akan dilunasi dengan manfaat asuransi tersebut. Definisi ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Tri selaku bagian dari *Bancassurance*,

> "*Bancassurance* adalah program jiwa yang diperuntukkan bagi nasabah yang memperoleh manfaat asuransi sehubungan dengan masa kontrak pembiayaannya yang diperoleh dari Bank atau Lembaga Keuangan Non Bank lainnya. Adapun manfaatnya apabila peserta meninggal dunia baik karena kecelakaan maupun bukan dalam masa periode pembiayaan, maka akan mendapatkan manfaat asuransi sebesar sisa saldo pokok pembiayaan dan tidak termasuk tunggakan cicilan, margin maupun denda".[9]

2. Sejarah kerjasama *Bancassurance*

Sejarah munculnya kerjasama *Bancassurance* yaitu dari adanya suatu kebutuhan dari Bank Muamalat dalam melakukan pembiayaan kepada nasabahnya.

> "Pada awal Bank Muamalat pertama kali didirikan salah satu produk yang ditawarkan adalah pembiayaan. Untuk mengcover pembiayaan tersebut Bank Muamalat memakai asuransi konvensional. Kemudian dari sinilah para cendekiawan muslim mempunyai inisiatif membuat asuransi syariah karena pembiayaan dilakukan di Bank Syariah maka disinilah lahir program kerjasama *Bancassurance*."[10]

Bancassurance pada Takaful Keluarga dibagi menjadi dua bagian yaitu *Bisnis Partner Administration* (BPA) yang berfokus pada Bank dan *Bisnis*

---

[9] Tri Lisianti, Bussines Partner Administration, *Wawancara*, Surabaya 1 Februari 2018.
[10] *Ibid.*

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

Partner Officer (BPO) yang berfokus pada layanan Lembaga Keuangan non Bank. BPA yang berfokus pada Bank bersifat terikat dengan Kantor Pusat Asuransi Takaful di Jakarta, semua kesepakatan dalam kerjasama ditentukan oleh Kantor Pusat. Sedangkan BPO yang berfokus pada Lembaga Keuangan Non Bank seperti Koperasi, BMT, dan lain sebagainya bersifat refferal atau individu. Kesepakatan dalam kerjasama ditentukan sendiri oleh bagian BPO.

Pembagian wilayah untuk *Bancassuranse* Takaful Keluarga Surabaya mencakup Jawa Timur, Bali, Nusa dan Yogyakarta. Berikut merupakan daftar Lembaga Keuangan yang telah bekerja sama dengan *Bancassurance* PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya:

Tabel 1.3

Daftar Rekan Kerja (*Bussines Partner*) Lembaga Keuangan *Bancassurance* PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

No.	Lembaga Keuangan Non Bank	Lembaga Keuangan Bank
1.	Koperasi Tursina	Bank Panin
2.	KPRI Al-Kausar	BRI Syariah
3.	BMT Al-Izzah	BNI Syariah
4.	Koperasi Wanita	Bank Syariah Mandiri
5.	Koperasi Karyawan Prima Tirta	Bank Permata
6.	KJKS Mitra Sejahtera	Bank of India
7.	Koperasi Karyawan Nurul Hikmah	Bank Bukopin
8.	BPRS Madina Mandiri Sejahtera	Bank Voctoria
9.	SWAMITRA Sekarwangi	Bank Mega
10.	BPR Bangkalan	
11.	KPRI Wana Mandiri	
12.	KPRI Kharisma Husada	
13.	KSP Mitra Bahari	
14.	USP Mitra Sejahtera	

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

15.	USP Swamitra Koppalasi Larangan	
16.	BMT Kemitraan	
17.	Koperasi Wahana Sejahtera	

Sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

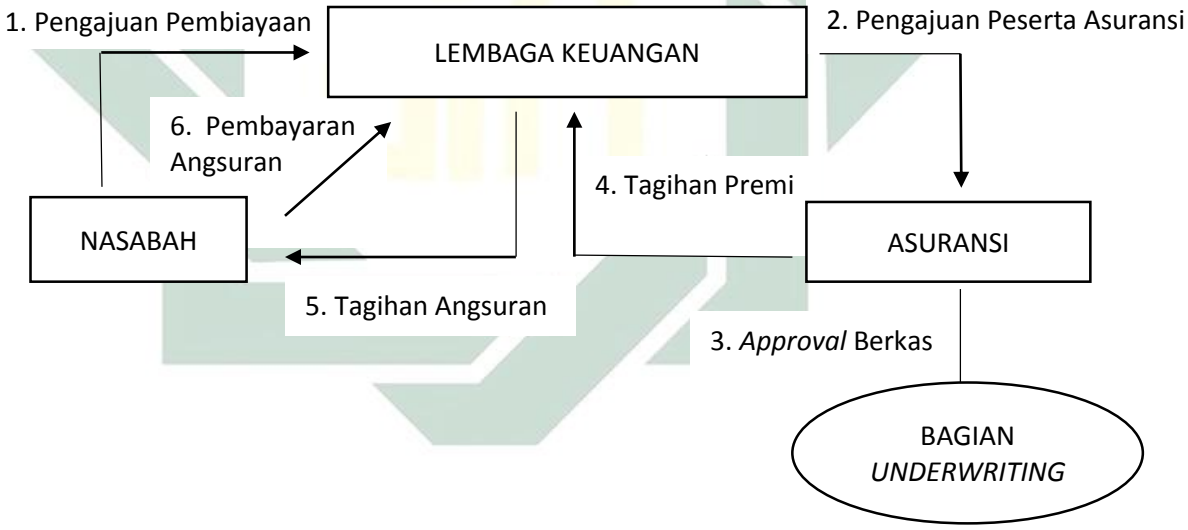
3. Prosedur Kerjasama *Bancassurance*

Prosedur kerjasama pada *Bancassurance* yaitu setelah terjadi perjanjian antara pihak Lembaga Keuangan dan Perusahaan Asuransi. Prosedur ini akan dijelaskan melalui 2 (dua) skema dibawah ini :

Gambar 3.1

Skema Pengajuan Peserta Asuransi Kerjasama *Bancassurane*

Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya[11]



Sumber : Diolah dari Data PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, 2018

Keterangan :

1. Nasabah melakukan pengajuan pembiayaan kepada Lembaga Keuangan, karena pembiayan dengan nominal yang cukup besar sesuai dengan

[11] Achmad Chusaini, Kepala Kantor Pelayanan dan Pemasaran, *Wawancara*, Surabaya, 11 Juli 2018.

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

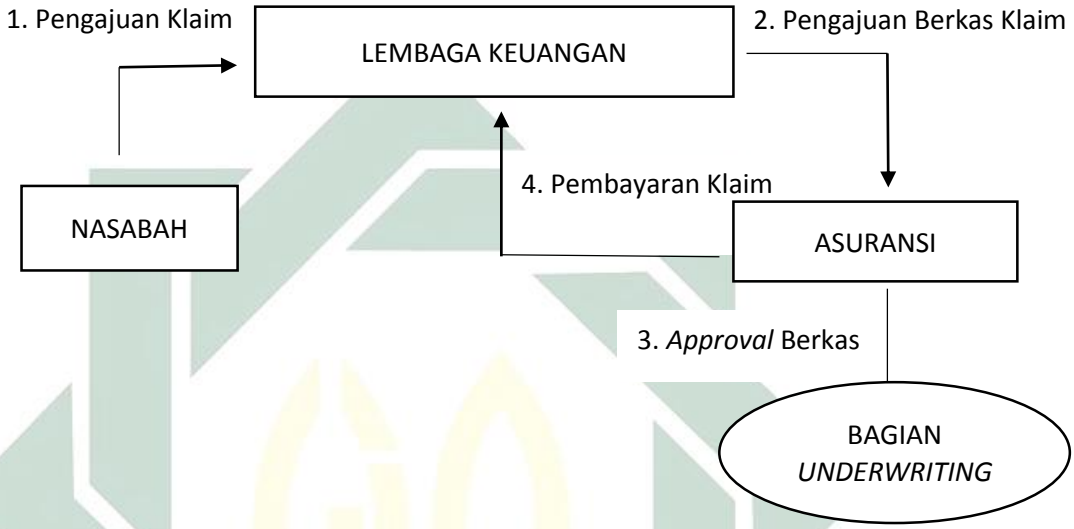
ketentuan Lembaga Keuangan mensyaratkan untuk mengansuransikan sebesar uang pembiayaan.

2. Lembaga Keuangan kemudian mengajukan asuransi atas nama nasabah kepada Perusahaan Asuransi sebesar nilai pembiayaan. Lembaga keuangan mengisi formulir dan melengkapi persyaratan untuk mengajuan peserta asuransi.
3. Setelah menerima berkas pengajuan peserta Asuransi Perusahaan Asuransi melakukan proses menginput data peserta dan memeriksa kelengkapan persyaratan. Selanjutkan akan di proses melalui bagian *Underwriting* dengan melakukan seleksi risiko. Pada tahap *approval* berkas akan dibagi menjadi 3 (tiga) status :
   - Apabila pengajuan di *approv*/diterima maka dari Perusahaan Asuransi akan keluar tagihan berapa premi yang harus dibayarkan dan selanjutnya akan dikirim ke Lembaga Keuangan.
   - Apabila status pengajuan tunda karena persyaratan kurang lengkap atau peserta diharuskan cek medis, maka akan diinformasikan ke Lembaga Keuangan untuk segera melengkapi berkas pengajuan.
   - Apabila berkas pengajuan di tolak/tidak diterima karena tidak sesuai dengan hasil seleksi risiko, maka berkas akan dikembalikan ke Lembaga Keuangan.
4. Setelah *Approval* Berkas, perusahaan Asuransi akan mengirimkan tagihan premi kepada Lembaga Keuangan.
5. Lembaga Keuangan mengirimkan tagihan angsuran kepada nasabah yang telah ditambahkan dengan premi asuransi didalamnya.

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

6. Nasabah melakukan pembayaran angsuran setiap bulannya kepada Lembaga Keuangan.

Gambar 4.1
Skema Pengajuan Klaim Kerjasama *Bancassurance*
Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya[12]



Sumber : Diolah dari Data PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, 2018

Keterangan :

1. Nasabah/Keluarga Nasabah melakukan pengajuan klaim kepada Lembaga Keuangan karena meninggal dunia atau risiko lainnya.
2. Lembaga Keuangan memberikan formulir klaim kepada Nasabah. Kemudian mengirimkan berkas klaim kepada Perusahaan Asuransi.
3. Setelah menerima berkas pengajuan klaim Asuransi, Perusahaan Asuransi melakukan proses menginput data peserta dan memeriksa kelengkapan persyaratan. Selanjutkan akan di proses melalui bagian

[12] *Ibid.*

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

Underwriting dengan melakukan verifikasi terhadap berkas klaim. Pada tahap *approval* berkas akan dibagi menjadi 3 (tiga) status :

- Apabila pengajuan di *approv*/diterima maka dari Perusahaan Asuransi akan mengirimkan pembayaran klaim kepada Lembaga Keuangan.
- Apabila status pengajuan tunda karena persyaratan kurang lengkap, maka akan diinformasikan ke Lembaga Keuangan untuk segera melengkapi berkas pengajuan.
- Apabila berkas pengajuan di tolak/tidak diterima karena tidak sesuai dengan hasil seleksi risiko, maka berkas akan dikembalikan ke Lembaga Keuangan.

4. Perusahaan Asuransi melakukan pembayaran klaim sesuai dengan sisa Angsuran yang belum terbayarkan oleh nasabah. Pembayaran klaim akan ditransfer ke rekening Lembaga Keuangan sesuai dengan yang dilampirkan.

Prosedur Pelaksanaan Kerjasama *Bancassurance* Asuransi Takaful Keluarga juga telah diatur dalam syarat-syarat khusus polis kumpulan takaful pembiayaan, beberapa pasal diantaranya yaitu:

1) Pasal 1 Istilah dan Pengertian

   Takaful Pembiayaan adalah produk yang memberikan manfaat berupa pelunasan sisa pinjaman peserta yang menjadi atau anggota sebuah lembaga pembiayaan berupa Bank, Koperasi, BPR, BPRS dan lainnya apabila meninggal sebelum Masa Perjanjian berakhir.

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

2) Pasal 2 Akad

Dalam kerjasama *bancassurance* ini menggunakan dua akad, pertama kerjasama antara perusahaan asuransi syariah dengan pemegang polis menggunakan akad *Wakalah bil Ujroh* dalam pengelolaan risiko. Kedua dalam pemberian dana santunan kepada peserta yang mengalami musibah menggunakan akad *Tabarru'*.

3) Pasal 3 Usia Peserta

Usia calon peserta minimal 18 tahun dan maksimal adalah 60 tahun. Dalam menghitung usia Peserta, berlaku ketentuan sebagai berikut:

a. Usia peserta ditetapkan dalam satuan tahunan dan hitungan pada saat diterima menjadi peserta takaful.
b. Apabila ada kelebihan usia, dimana kelebihan tersebut kurang atau sama dengan 180 hari kalender, maka kelebihan usia tersebut diabaikan. Apabila kelebihan tersebut diatas 180 hari kelender, maka kelebihan usia tersebut dibulatkan menjadi 1 tahun.

4) Pasal 4 Ketentuan Seleksi Risiko

a. Penutupan Secara Otomatis

   Untuk kategori penutupan otomatis peserta mendapat persetujuan secara langsung tanpa melampirkan Formulir Pernyataan Kesehatan Peserta Kumpulan atau melakukan pemeriksaan medis terlebih dahulu.

b. Penutupan Secara Non Medis

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

Untuk kategori penutupan secara non medis peserta diwajibkan melampirkan Formulir Pernyataan Kesehatan Peserta Kumpulan sebelum permohonan disetujui oleh Perusahaan. Apabila peserta mempunyai kondisi kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentuan standar seleksi risiko Perusahaan, maka calon peserta bersangkutan dapat dikenakan ekstra *tabarru'* atau melakukan pemeriksaan medis terlebih dahulu.

c. Penutupan Medis

Untuk kategori penutupan medis peserta diwajibkan melampirkan Formulir Pernyataan Kesehatan Peserta Kumpulan dan melakukan pemeriksaan medis sebelum permohonan disetujui oleh Perusahaan. Biaya pemeriksaan medis yang dilakukan peserta akan ditanggung oleh Perusahaan dengan ketentuan calon peserta tidak menyatakan keberatan atau menolak terhadap hasil akseptasi yang dikeluarkan oleh Perusahaan.

5) Pasal 5 *Incontestables Period*

Menjelaskan apabila selama jangka waktu atau perjanjian peserta masih hidup.

6) Pasal 6 Manfaat Takaful

Manfaat polis yang didapatkan peserta sebesar nilai pembiayaan yang diterima peserta dari pemegang polis dan maksimal sebesar yang tercantum dalam daftar peserta.

7) Pasal 7 Premi

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

a. Tarif premi peserta dibayarkan secara sekaligus.

b. Perhitungan premi untuk setiap peserta dengan cara mengalihkan manfaat takaful awal peserta dengan tarif peserta sekaligus.

c. Premi untuk setiap peserta telah tercantum di daftar peserta polis.

d. Untuk pembayaran premi peserta wajib membayar selambat-lambatnya 30 hari kalender terhitung sejak tanggal persetujuan yang tercantum dalam nota tagihan atau yang dikeluarkan oleh Perusahaan.

e. Minimal premi untuk setiap peserta yaitu Rp.10.000-,. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan medis peserta memiliki tingkat mortalita di atas rata-rata ketentuan risiko dari Perusahaan, maka peserta yang bersangkutan akan dikenakan Premi tambahan (*Extra* Premi).

8) Pasal 8 Pengembalian Premi

Untuk peserta yang mengundurkan diri dari kepesertaan Takaful maka pengembalian premi sekurang-kurangnya berjumlah Rp. 25.000,- atau sesuai dengan ketentuan dari Perusahaan. Apabila jumlah premi kurang dari Rp. 25.000,- maka dananya akan dialokasikan untuk penambahan cadangan Dana Tabarru'.

9) Pasal 9 Premi Proporsional

Premi proposional dihitung berdasarkan prosentase dari premi setahun kepesertaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

10) Pasal 10 Ujroh atau Biaya-Biaya

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

Biaya-biaya yang dikeluarkan yaitu biaya pengelolaan sebesar 50% dari Premi Peserta dan biaya administrasi klaim sebesar 1% dari nilai klaim atau maksimal IDR 50.000,-.

11) Pasal 11 Syarat-Syarat Pengajuan Klaim

Untuk pengajuan klaim dokumen yang diserahkan yaitu:

a. Untuk semua jenis klaim

- Formulir pengajuan klaim yang telah diisi lengkap, ditandatangani pemegang polis dengan stempel lembaga/perusahaan.
- Fotocopy identitas diri peserta (KTP,SIM,Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku.
- Fotocopy identitas diri pemegang polis (KTP,SIM,Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku.
- Copy kwitansi pembayaran premi terakhir atau copy bukti transfer pembayaran terakhir.

b. Khusus untuk klaim meninggal dunia

- Daftar pernyataan untuk klaim meninggal dunia dari Perusahaan diisi oleh ahli waris.
- Surat keterangan meninggal dunia asli atau yang telah dilegalisir oleh Pemerintah Daerah setempat (minimal kelurahan).
- Surat keterangan KBRI apabila meninggal dunia di luar negeri.

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

- Surat keterangan dokter yang menjelaskan sebab meninggal dunia dari dokter atau rumah sakir, apabila meninggal dunia dalam perawatan dokter/rumah sakit maka suratnya disediakan oleh Perusahaan.
- Surat keterangan kecelakaan apabila meninggal dunia karena kecelakaan dari Kepolisian.
- Melampirkan dokumen sisa pembiayaan (*outstanding* pembiayaan).

c. Khusus untuk syarat pengajuan klaim pengembalian premi, melampirkan Formulir pengajuan pengembalian premi dengan berstempel lembaga dan surat keterangan tanggal lunas.

12) Pasal 12 Manajemen *Fee*

Manajemen *Fee* atau *discount* yang diberikan perusahaan kepada pemegang polis atau lembaga perantara pemegang polis (*brokerage*) sebesar 10% dari total premi.

13) Pasal 13 Surplus Dana *Tabarru'*

Apabila terdapat surplus dana *tabarru'* maka perusahaan akan mengalokasikan seluruhnya untuk cadangan dana *tabarru'*. Cadangan dana *tabarru'* adalah akumulasi dari suplus dana *tabarru'*.

4. Bentuk Kerjasama dan Perhitungan Premi *Bancassurance*

Bentuk kerjasama *Bancassurance* yaitu kerjasama Distribusi, bentuk kerjasama ini dapat dilihat dari Gambar 3.1 dan 4.1, dimana Lembaga Keuangan berperan membantu memasarkan Produk Asuransi dengan cara

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

memberikan penjelasan mengenai Prosuk Asuransi kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta.

> Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Tri Lisianti, "bahwa Perusahaan Asuransi Syariah tidak dapat bertemu langsung dengan nasabah yang melakukan pembiayaan akan tetapi kerjasama ini dibantu oleh Lembaga terkait Bank maupun Non Bank".[13]

Nasabah hanya berkomunikasi dengan Lembaga Keuangan mulai dari mengurus persyaratan pengajuan asuransi sampai dengan apabila terjadi risiko dan pengajuan klaim. Sebaliknya juga dengan Perusahaan Asuransi hanya berkomunikasi dengan Lembaga Keuangan mengenai diterimanya berkas pengajuan asuransi sampai apabila terjadi klaim.

Selain produk yang ditawarkan oleh *bancassurance* ada layanan yang diberikan oleh divisi *bancassurance* kepada peserta yaitu perhitungan premi sampai pengurusan administrasi berkaitan dengan pendaftaran sampai dengan klaim. Berikut merupakan contoh simulasi perhitungan premi secara manual melalui *Microsoft Excel* :

Gambar 5.1

Simulasi Perhitungan Premi Takaful Pembiayaan *Bancassurance*[14]

No.	Nama Peserta	Tanggal Lahir	Usia	Mulai Perjanjian	MP (Bln)	Akhir Perjanjian	Tarip (‰)	Manfaat Takaful	Premi
1	Surya Abdi	31/03/1965	49	30/09/2013	180	29/09/2028	64,87	10.000.000	648.700
2	Siti Aminah	01/04/1955	59	30/11/2013	60	29/11/2018	38,72	20.000.000	774.400
3	Achmad	03/10/1980	33	27/01/2014	12	26/01/2015	0,72	100.000.000	72.000
4	Nur Imron	04/05/1985	29	15/02/2014	60	14/02/2019	3,31	2.500.000	25.000
5			0						
6			0						
7			0						
8			0						
9			0						
10			0						
11			0						
12			0						
13			0						
14			0						
15			0						
Jumlah								**132.500.000**	**1.520.100**

[13] *Ibid.*

[14] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, *Wawancara*, Surabaya 4 April 2018.

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

Simulasi perhitungan diatas menggunakan takaful pembiayaan dengan manfaat menurun bulanan tingkat margin sebesar 20%. Usia masuk peserta minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun, sedangkan maksimal masa perjanjian asuransi adalah selama 20 tahun. Apabila dalam perhitungan pada kolom premi kosong atau tidak keluar hasil preminya maka peserta tersebut dinyatakan tidak dapat mengikuti asuransi takaful pembiayaan karena diluar dari ketentuan produk ini.

> ”Perhitungan untuk premi *bancassurance* menggunakan 2 metode perhitungan yaitu menurun bulanan dan harga tetap. Maksudnya adalah untuk menurun bulanan pembayarannya setiap bulan sebesar cicilan ditambah dengan margin. Sedangkan harga tetap pembayarannya setiap bulan hanya membayar marginnya saja dan di bulan terakhir pembayaran membayar sebesar pokok pinjaman dan margin. Margin ditetapkan sebesar 20%, 30% dan 40%”.[15]

5. Contoh Studi Kasus Kerjasama *Bancassurance*

Studi kasus ini memberikan gambaran dari pelaksanaan kerjasama *Bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Studi kasus dari Lembaga Keuangan yang bekerjasama dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya yaitu Koperasi Pegawai RI Al-Kausar UIN Sunan Ampel Surabaya. Koperasi Pegawai RI Al-Kausar telah melakukan kerjasama dengan *Bancassurance* Takaful Keluarga sejak tahun 2006. Produk yang digunakan yaitu takaful pembiayaan *bancassurance* dengan manfaat apabila nasabah meninggal selama masa perjanjian, maka sisa angsuran pembiayaan akan dilunasi oleh manfaat asuransi.

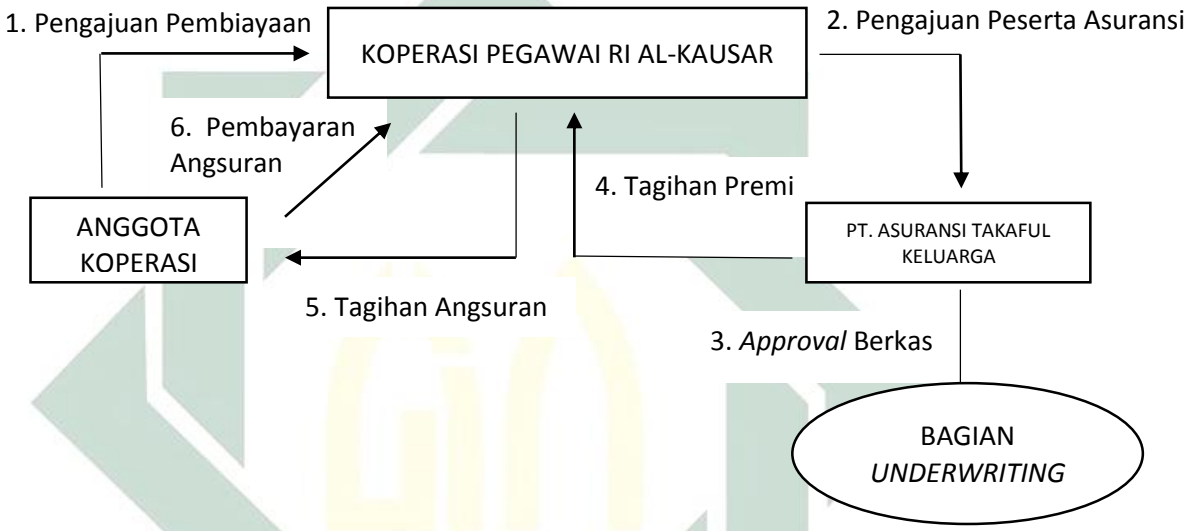
[15] Wahyuningsih, Admin *Bancassurance*, *Wawancara*, Surabaya 23 Mei 2018.

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

Ketentuan produk pembiayaan dari Koperasi Pegawai RI Al-Kausar yaitu minimal sebesar Rp 10.000.000,- diatas 1 tahun. Apabila pembiayaan masih dibawah 1 tahun tidak perlu diasuransikan. Pembiayaan ini hanya bagi anggota Koperasi dan pegawai dari UIN Sunan Ampel Surabaya.

Gambar 6.1

Mekanisme Pengajuan Peserta Asuransi Kerjasama *Bancassurane*



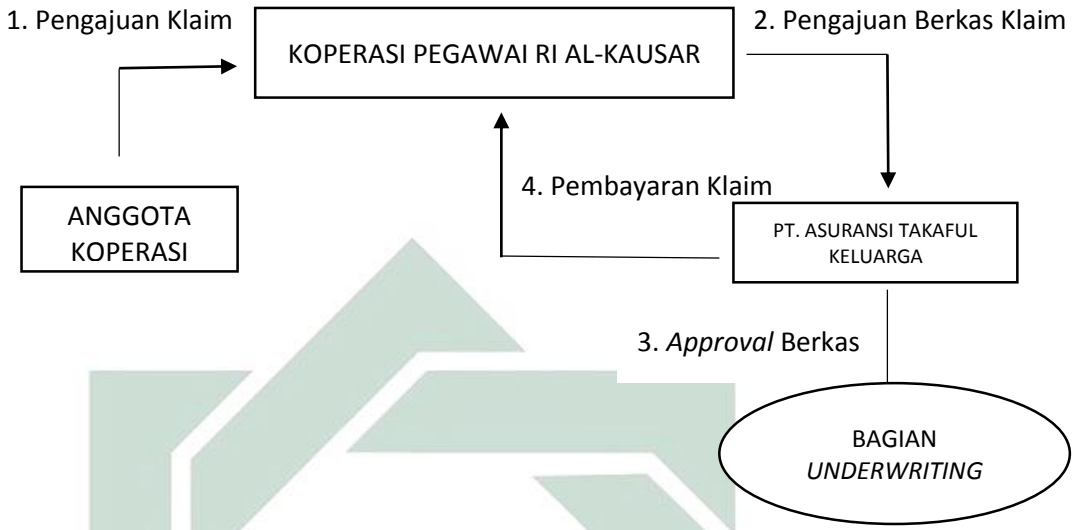
Mekanisme pengajuan peserta asuransi bagi anggota Koperasi yang melakukan pembiayaan akan dibantu oleh Pegawai dari Koperasi. Nasabah akan diberikan formulir pengajuan asuransi kemudian untuk pembayaran asuransinya akan di potong diawal sesuai dengan rumus perhitungan yang diberikan oleh Asuransi Takaful Keluarga.

Setelah berkas pengajuan peserta asuransi selesai maka akan dikirim ke Takaful Keluarga. kemudian Takaful Keluarga menyetujui/approval dan mengirimkan tagihan preminya ke Koperasi. Apabila terdapat ekstra premi (karena risiko dari nasabah) maka pihak Koperasi akan menginfokan kepada nasabah.

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

Gambar 7.1

Mekanisme Pengajuan Klaim Kerjasama *Bancassurane*



Mekanisme pengajuan klaim apabila nasabah mengalami risiko meninggal dunia yaitu Anggota/Keluarga Anggota akan melakukan pengajuan klaim ke Koperasi. Koperasi akan menghubungi *Bancassurance* Takaful Keluarga, kemudian Koperasi akan dikirimkan formulir pengajuan klaim dan melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.

Apabila telah di terima/*accept* oleh Kantor Pusat Takaful Keluarga maka uang sebesar sisa pinjaman akan di transfer ke rekening dari Koperasi Al-Kausar.[16]

C. Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Dalam perkembanganya *Bancassurance* pada Asuransi Takaful Keluarga mengalami pengembangan pada produk yang ditawarkan. Pengembangan ini

[16] Siti Nurul Ari Wardhani, Pegawai Koperasi Pegawai RI Al-Kausar, *Wawancara*, Surabaya 13 Juli 2018.

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

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari peserta maupun calon peserta. Untuk pengembangan suatu produk akan dibentuk suatu tim pengembangan produk atau kelompok kerja pengembangan yang bertanggungjawab untuk mengubah produk yang diinginkan pasar.

> "Untuk pengembangan produk asuransi tahapan yang dilalui hampir sama dengan pengembangan produk lainnya, hanya saja untuk produk asuransi syariah ini ada tahapan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah"[17]

1. Tahapan Pengembangan Produk

   Pada penelitian ini saya memfokuskan penelitian untuk strategi pengembangan produk yang menghasilkan produk Jiwa plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Berikut merupakan tahapan dari pengembangan produknya:

   1) Fase 0 : *Planning* (Perencanaan Produk)

      Dalam pengembangan produk asuransi tahapan ini muncul karena adanya suatu permintaan dari berbagai konsumen untuk adanya produk yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya. Salah satu contoh dari pengembangan produk yang dihasilkan oleh *bancassurance* yaitu Produk Jiwa Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Seperti yang disampaikan oleh Bu Nur Anisah melalui wawancara,

      > "Polis jiwa plus PHK itu kerjasama takaful dengan asuransi adira syariah. produk ini ditujukan khusus untuk pegawai negeri atau pegawai tetap. Manfaat dari produk ini yaitu meng*cover* nasabah meninggal dunia dan nasabah yang terkena PHK."[18]

---

[17] Achmad Chusaini, Kepala Kantor Pelayanan dan Pemasaran, *Wawancara*, Surabaya, 10 April 2018.
[18] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, *Wawancara*, Surabaya, 22 Mei 2018.

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

Permintaan produk ini datang dari permintaan lembaga-lembaga yang memberi pembiayaan kepada karyawan suatu perusahaan. Untuk meminimalisir salah satu risiko dari karyawan perusahaan yaitu PHK maka dibutuhkannya produk yang dapat memberikan perlindungan apabila dalam suatu pembiayaan karyawan tersebut tidak dapat membayar pinjaman karena telah di PHK oleh perusahaan maka sisa pinjaman dapat dilunasi oleh manfaat asuransi.

2) Fase 1 : *Concept Development* (Pengembangan Konsep)

Tahapan berikutnya yaitu pengembangan konsep, dimana perusahaan mengidentifikasi kebutuhan pasar sasaran (*target market*) dan memilih alternatif konsep produk yang akan dikembangkan. Dalam pengembangan konsep biasanya mencakup spesifikasi produk, analisa produk-produk pesaing dan pertimbangan ekonomi produk.

Pengembangan konsep untuk produk jiwa plus PHK *bancassurance* takaful merencanakan untuk melakukan kerja sama dengan asuransi umum untuk bagian yang men*cover* risiko PHK dan Takaful Keluarga yang meng*cover* risiko meninggal dunia (jiwa). Setelah itu pengembangan konsep menentukan spesifikasi dari produk jiwa plus PHK, asuransi Takaful Keluarga menetapkan spesifikasi produk mulai dari akad yang digunakan, usia minimal dan maksimal peserta.

3) Fase 2 : *System Level Design* (Rancangan Tingkat Sistem)

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

Pada tahapan rancangan tingkat sistem produk akan memperoleh gambaran akhir untuk sistem produksi. Tahapan ini adalah kelanjutan dari tahapan dalam pengembangan konsep.

Untuk rancangan tingkat sistem produk asuransi jiwa plus PHK perusahaan membuat perhitungan premi menggunakan sistem dengan ketentuan margin yang telah diperhitungkan, biaya pengelolaan, biaya administrasi dan nisbah dalam pengelolaan dana *tabarru'*.

4) Fase 3 : *Detail Design* (Rancangan Detail)

Tahapan perancangan detail produk mencakup spesifikasi lengkap dari bentuk, material, toleransi dari komponen unit pada produk dan identifikasi komponen standar yang dibeli dari pemasok. Maksud dari rancangan detail ini bagi pengembangan produk manufaktur. Untuk produk asuransi yang masuk produk jasa perancangan detail ini mencakup spesifikasi lengkap yang telah diselesaikan dari pengembangan konsep sampai menghasilkan spesifikasi produk yang lengkap.

Spesifikasi produk secara lengkap akan dicantumkan sebagai dasar perjanjian asuransi takaful dalam Syarat-syarat khusus Polis Kumpulan Takaful Pembiayaan. Dalam Polis Kumpulan mencakup syarat-syarat umum polis kumpulan, kemudian syarat-syarat khusus polis kumpulan untuk manfaat yang dipilih (Takaful Al-Khairat, Takaful Kecelakaan Diri, Cacat Tetap Total/*Total Permanent*

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

Disability), dan syarat-syarat khusus polis kumpulan Takaful Pembiayaan.

5) Fase 4 : *Testing and Refinement* (Pengujian dan Perbaikan)

Tahapan pengujian dan perbaikan dalam pengembangan suatu produk bertujuan untuk mengevaluasi apakah produk sudah sesuai dengan fungsi, kinerja, dan keunggulan produk yang diinginkan oleh perusahaan. Dalam produk asuransi menurut Pak Achmad selaku Kepala Kantor Pelayanan Administrasi dan Pemasaran bahwa,

> "Untuk pengujian dan perbaikan dalam pengembangan produk asuransi hanya bisa secara sistem seperti penginputan data dengan memakai sistem yang disediakan, dilihat apakah berhasil atau tidak dan apakah akan terhubung dengan rate yang ditentukan atau tidak."[19]

Pengujian melalui sistem ini akan menjadi evaluasi dan perbaikan sebelum produki awal dilakukan dalam produk asuransi.

6) Fase 5 : *Production Ramp-Up* (Produksi Awal)

Tahapan produksi awal ini merupakan produksi awal produk yang akan dipasarkan dengan sistem produksi yang sesungguhnya. Produksi awal ini akan dijadikan bahan untuk evaluasi dalam memecahkan permasalahan yang mungkin akan timbul dari produk awal yang dipasarkan.

Pada produk asuransi produksi awal ini sekaligus bisa menjadi pengujian dan perbaikan karena secara langsung dapat dirasakan oleh

[19] Achmad Chusaini, Kepala Kantor Pelayanan dan Pelayanan, *Wawancara*, Surabaya, 23 Mei 2018.

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

konsumen manfaat yang didapat dan proses nantinya apabila terjadi klaim.

2. Hasil Pengembangan Produk

Tahapan pengembangan produk diatas menghasilkan produk baru yaitu Produk Asuransi Jiwa plus PHK. Selain itu sebagai asuransi yang berfokus memberikan perlindungan jiwa asuransi Takaful Keluarga melakukan pengembangan produknya dengan memberikan tambahan manfaat pada produk yang dihasilkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Anis dalam wawancara,

"Pada produk Asuransi Jiwa plus PHK asuransi Takaful Keluarga sebagai asuransi yang meng*cover* jiwa melakukan pengembangan produknya dengan penambahan pada asuransi jiwa yang didapatkan. Misalnya manfaat Takaful Al-Khairat apabila nasabah meninggal dunia maka ahli warisnya akan mendapatkan santunan atau manfaat lainnya ada kecelakaan diri dan manfaat untuk risiko cacat tetap total. Ketentuan untuk manfaat ini terdapat pada Polis Kumpulan yang diberikan kepada pemegang polis."[20]

Manfaat tambahan yang diberikan yaitu Takaful Al-Khairat, Takaful Kecelakaan Diri, dan manfaat tambahan Cacat Tetap Total (*Total Permanent Disability*). Berikut merupakan syarat-syarat untuk manfaat tambahan yang tercantum dalam Polis Kumpulan:[21]

1) Manfaat Tambahan Takaful Al-Khairat

Manfaat Takaful Al-Khairat yaitu memberikan manfaat kepada Yang ditunjuk (ahli waris) apabila peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi. Manfaat Takaful Al-Khairat ini menggunakan

[20] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, *Wawancara*, Surabaya, 23 Mei 2018.
[21] *Ibid.*

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

dua akad yaitu pertama akad Wakalah bil Ujroh dalam pengelolaan risiko dan akad kedua menggunakan akad Tabarru' dalam bentuk pemberian dana santunan kepada peserta lain apabila ada yang mengalami musibah.

2) Manfaat Tambahan Takaful Kecelakaan Diri

Manfaat Takaful kecelakaan diri yaitu memberikan benefit kepada Yang Ditunjuk (ahli waris) apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia; cacat tetap; dan atau perawatan luka karena kecelakaan dalam Masa Perjanjian sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam syarat-syarat umum polis dan syarat-syarat khusus polis.

Ada ketentuan yang dianggap sebagai kecelakaan adalah:

a. Peristiwa benturan benda keras, benda cair (kimiawi), gas serta api yang datangnya dari luar terhadap badan peserta; atau
b. Masuknya kuman-kuman penyakit secara langsung atau kemudian ke dalam luka atau cedera yang diakibatkan oleh kecelakaan yang sifat dan luka tersebut dapat ditentukan; atau
c. Komplikasi atau bertambah parahnya penyakit yang disebabkan kecelakaan karena perawatan yang diberikan atau diperintahkan oleh dokter; atau
d. Meninggal dunia karena tenggelam; atau
e. Terdampar di tempat terasing/sunyi karena akibat tenggelamnya kapal, atau akibat pendaratan darurat dari pesawat terbang yang

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

ditumpangi, namun hanya sejauh apabila Peserta itu meningga sebagai akibat kelaparan, kehausan, ataupun kehilangan tenaga.

Sedangkan yang tidak dianggap sebagai kecelakaan atau akibat dari kecelakaan adalah:

a. Terserang atau terjangkit gangguan-gangguan atau hama penyakit/kuman/baksil dan mengakibatkan timbulnya demam, typhus, paratyphus, disentri, segala bentuk keracunan, malaria, sampar, filarial, dan penyakit tidur karena gigitan atau sengatan hewan; atau
b. Bertambah parahnya cedera (kerusakan pada tubuh akibat kecelakaan) peserta akibat adanya penyakit yang diderita.

Ketentuan untuk peserta yang musibah meninggal dunia karena kecelakaan yaitu terjadi di dalam jangka waktu 90 hari kalender sejak terjadinya kecelakaan dan peserta selama itu menderita sakit yang terus menerus akibat kecelakaan tersebut.

Ketentuan untuk peserta yang mengalami cacat tetap sebagian yaitu pertama peserta kehilangan sebagian anggota badan (jasmani) karena kecelakaan dan berlaku sejak dokter menetapkan keadaan cacat tetap tersebut. Kedua peserta kehilangan fungsi sebagian anggota badan (jasmani) untuk selamanya yang disebabkan karena kecelakaan.

Sedangkan ketentuan untuk peserta yang mengalami cacat tetap total yaitu peserta kehilangan fungsi atau kehilangan anggota tubuh (*dismemberment*) atas kedua tangan, kedua kaki, kedua mata, satu tanga dan satu kaki, satu tangan dan satu mata, satu kaki dan satu mata yang

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

disebabkan karena kecelakaan dalam waktu 90 hari kalender sejak terjadi kecelakaan.

Untuk manfaat Takaful Kecelakaan diri terdapat tambahan dalam persyaratan pengajuan klaim sebagai berikut:

a. Apabila cacat tetap karena suatu kecelakaan maka diwajibkan melampirkan surat keterangan kepolisian tentang kecelakaan yang dialami oleh peserta;
b. Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh perusahaan) yang telah diisi oleh Dokter yang merawat;
c. Formulir klaim untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh perusahaan) yang diisi oleh peserta.
d. Apabila perawatan luka karena kecelakaann maka peserta diwajibkan melampirkan surat keterangan dokter khusus klaim pengobatan dan perawatan akibat kecelakaan;
e. Kwitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk *copy* resep.

Perusahaan dibebaskan dari kewajiban membayar manfaat takaful kepada peserta yang diakibatkan oleh musibah yang terjadi dari salah satu hal di bawah ini:

a. Radiasi atau kontaminasi yang bersifat massal; atau
b. Pekerjaan atau jabatan peserta yang mengandung risiko sebagai militer/polisi/pilot/buruh tambang atau pekerjaan lain yang dianggap memiliki risiko tinggi berdasarkan ketentuan Perusahaan;a atau

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

c. Akibat kecelakaan sebagai penumpang pesawat udara yang tidak diselenggarakan oleh Perusahaan penerbangan komersial yang bergabung dalam *Internasional Association* (IATA) dan tidak beroperasi secara tetap sesuai jadwal; atau

d. Olahraga berbahaya yang berisiko tinggi, diantaranya : mendaki gunung/mendaki tebing/arung jeram/ hangggliding/ menyelam/ parasut/ tinju/ karate/ judo/ silat/ gulat atau sejenisnya/ ski air/ akrobatik/ gantole/ terbang layang/ terjun payung/ balap motor/ balap mobil/ balap sepeda/ balap kuda/ perlombaan pesawat udara atau perlombaan sejenisnya.

3) Manfaat Tambahan Cacat Tetap Total (*Total Permanent Disability*)

Cacat tetap total adalah kehilangan fungsi atau kehilangan bagian anggota tubuh yang disebabkan karena sakit atau kecelakaan dan mengakibatkan peserta tidak akan pernah dapat melakukan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan atau profesi apapun untuk memperoleh suatu penghasilan dari pekerjaan, profesi atau jabatannya tersebut, baik pada permulaan diderita maupun setelah itu. Disebutkan apabila peserta asuransinya adalah anak-anak maka ketentuannya peserta tidak dapat melakukan aktifitas fisik sederhana dalam melaksanakan kegiatan dasar dan utama sehari-hari, seperti makan/minum, berpakaian, mandi dan lain-lain tanpa bantuan orang lain (bersifat vegetatif/ketergangungan).

Ketentuan lain yang termasuk dalam cacat tetap total sebagai berikut:

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

a. Kehilangan penglihatan total dari 2 mata yang tidak dapat disembuhkan; atau
b. Terputusnya 2 tangan atau 2 kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau diatas pergelangan tangan atau kaki; atau
c. Kehilangan penglihatan total dari 1 mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki.

Manfaat tambahan cacat tetap total ini dibayarkan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Polis masih berlaku.
b. Adanya pernyataan dari dokter yang dibujuk oleh Perusahaan untuk memeriksa Peserta sehubungan dengan cacat tetap total tersebut.
c. Kondisi cacat tetap total tersebut berlangsung dalam waktu 180 Hari Kalender sejak dinyatakan cacat tetap total oleh dokter yang merawat dan terjadi secara terus menerus.
d. Besar manfaat tambahan cacat tetap total dibayarkan sesuai yang tercantum dalam iktisar polis.

Selanjutnya dalam persyaratan untuk pengajuan klaim selain yang tercantum pada ketentuan klaim semua jenis klaim, terdapat dokumen tambahan yang diperlukan sebagai syarat pengajuan klaim sebagai berikut:

a. Cacat tetap total karena sakit pengajuan klaim diwajibkan melampirkan surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap total (disediakan oleh perusahaan) yang telah diisi oleh dokter yang

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

merawat dan formulir klaim untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh Peserta.

b. Cacat tetap total karena kecelakaan pengajuan klaim diwajibkan melampirkan surat keterangan kepolisian tentang kecelakaan yang dialami oleh Peserta, surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang telah diisi oleh dokter yang merawat dan formulir klain untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh Peserta.

3. Kendala dalam Pengembangan Produk

Kendala dalam Pengembangan Produk yang dilakukan oleh *Bancassurance* sebagaimana hasil wawancara kepada Bapak Achmad sebagai berikut,

> "kendala dalam pengembangan produk tentunya ada, misalkan pada sistem yang telah dibuat harus ada kasus terlebih dahulu untuk pengujian dan perbaikannya dan pengembangan produk yang dilakukan bisa saja hasilnya tidak selalu sesuai dengan kebutuhan semua lembaga hanya pada beberapa lembaga saja."[22]

Kendala ini juga disampaikan oleh Bu Anis, bahwa terkait untuk market share dari produk hasil dari pengembangan produk tidak semua Lembaga Keuangan meminati. Faktor lainnya dari market share yang tidak banyak ini yaitu banyaknya syarat dari produk baru yang dihasilkan. Karena itu Lembaga Keuangan biasanya memakai produk Jiwa murni saja tanpa penambahan manfaat lainnya.

[22] Nur Anisah, Bussines Partner Officer, *Wawancara*, Surabaya, 23 Mei 2018.

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

BAB IV

KONSEP DAN STRATEGI *BANCASSURANCE* TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK ASURANSI DI PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

A. Analisis Konsep *Bancassurance* Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga

Bancassurance menurut yang disampaikan oleh Lafferty Business Research adalah suatu kemitraan untuk memenuhi kebutuhan perbankan sekaligus kebutuhan asurani secara bersamaan.[1] Secara teori *bancassurance* memang kerjasama antara pihak asuransi dengan bank tetapi secara fakta dilapangan *bancassurance* juga melakukan kerjasama dengan Lembaga Non Bank seperti halnya Asuransi Takaful Keluarga melakukan kerjasama dengan BMT dan Koperasi Syariah.

Oleh karena itu *bancassurance* pada Asuransi Takaful Keluarga dibagi menjadi dua bagian yaitu *Bisnis Partner Administration* (BPA) yang berfokus pada Bank dan *Bisnis Partner Officer* (BPO) yang berfokus pada layanan Lembaga Keuangan non Bank.

Ketentuan dalam kerjasama *bancassurance* menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi Melalui Kerjasama dengan Bank (*Bancassurance*) menyatakan bahwa Perusahaan Asuransi dan Bank diharuskan menggunakan salah satu dari ketiga model bisnis dalam mekanisme kerjasama yang dilakukan yaitu refrensi, distrubusi, atau integrasi produk.

---

[1] Ketut Sendra, *Bancassurance Kemitraan Strategis Perbankan dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: PPM Anggota IKAPI, 2007), 3.

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

Pada Asuransi Takaful Keluarga model bisnis atau bentuk kerjasama yang digunakan yaitu model distribusi. Model distribusi ini bisa dilihat pada Skema Konsep *Bancassurance* (Gambar 3.1), dimana Lembaga Keuangan yang berperan memasarkan produk asuransi kepada nasabah atau calon peserta dengan menjelaskan mengenai produk asuransi serta manfaatnya. Pihak asuransi hanya melakukan perjanjian dengan pihak Lembaga Keuangan dan tidak bertemu langsung dengan nasabah.

B. Analisis Strategi *Bancassurance* Terhadap Pengembangan Produk Asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga

Konsep produk secara teori terbagi menjadi 3 (tiga) tingkatan dalam sebuah produk yaitu manfaat inti atau nilai pelanggan inti, produk aktual dan produk tambahan. Pada asuransi yang merupakan produk jasa memberikan manfaat inti berupa ketenangan pikiran (*peace of mind*) kepada peserta asuransi, ketenangan pikiran yang dimaksud yaitu dapat meminimalkan risiko yang mungkin akan terjadi kepada peserta di masa mendatang.

Kemudian produk aktual atau bentuk fisik dari produk asuransi yaitu fitur berupa periode polis, fleksibilitas, klaim tertanggung, merek atau reputasi perusahaan, brosur, dan dokumen polis. Dan tingkatan terakhir yaitu produk tambahan pada produk asuransi produk tambahan ini termasuk manfaat dari asuransi yang didapatkan misalnya seperti manfaat Al-Khairat yaitu apabila peserta meninggal dunia ahli warisnya akan mendapatkan santunan dari pihak asuransi.

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

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen, Perusahaan dituntut untuk terus melakukan pengembangan pada produk yang dimilikinya. Sesuai dengan teori tujuan dilakukan pengembangan produk, pertama agar produk dapat bersaing dan memiliki nilai jual di pasar, kedua perusahaan akan dianggap memiliki semangat inovasi produk yang tinggi, dan ketiga mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Sama halnya dengan *bancassurance* yang melakukan pengembangan pada produknya melalui permintaan dari adanya keinginan konsumen dari suatu Lembaga Keuangan. Contoh suatu Lembaga Keuangan menginginkan suatu produk yang dapat juga meng*cover* risiko PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) bagi karyawan yang melakukan pembiayaan. Maka dilakukan pengembangan produk melalui tahapan sebagaimana teori menurut Ulrich dan Eppinger :[2]

a. Fase 0 : *Planning* (Perencanaan Produk)

   Pada tahapan "*zero fase*" perusahaan melakukan kegiatan perencanaan yang mendahului persetujuan proyek dan proses peluncuran pengembangan produk aktual. Dalam pengembangan produk asuransi tahapan ini muncul karena adanya suatu permintaan dari berbagai konsumen untuk adanya produk yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya. Salah satu contoh dari pengembangan produk yang dihasilkan oleh *bancassurance* yaitu Produk Jiwa Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja).

   Permintaan produk ini datang dari permintaan lembaga-lembaga yang memberi pembiayaan kepada karyawan suatu perusahaan. Untuk

[2] Humira Hardi Purba, *Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaa & Pengembangan Produk; Aplikasi Strategi Samudra Biru dalam Meraih Keunggulan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 3.

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

meminimalisir salah satu risiko dari karyawan perusahaan yaitu PHK maka dibutuhkannya produk yang dapat memberikan perlindungan apabila dalam suatu pembiayaan karyawan tersebut tidak dapat membayar pinjaman karena telah di PHK oleh perusahaan maka sisa pinjaman dapat dilunasi oleh manfaat asuransi.

b. Fase 1 : *Concept Development* (Pengembangan Konsep)

Pada tahapan pengembangan konsep perusahaan mengindentifikasi kebutuhan pasar sasaran (*target market*) dan memilih alternatif konsep produk yang akan dikembangkan. Tahapan berikutnya yaitu pengembangan konsep, dimana perusahaan mengidentifikasi kebutuhan pasar sasaran (*target market*) dan memilih alternatif konsep produk yang akan dikembangkan. Dalam pengembangan konsep biasanya mencakup spesifikasi produk, analisa produk-produk pesaing dan pertimbangan ekonomi produk.

Pengembangan konsep untuk produk jiwa plus PHK *bancassurance* takaful merencanakan untuk melakukan kerja sama dengan asuransi umum untuk bagian yang men*cover* risiko PHK dan Takaful Keluarga yang meng*cover* risiko meninggal dunia (jiwa). Setelah itu pengembangan konsep menentukan spesifikasi dari produk jiwa plus PHK, asuransi Takaful Keluarga menetapkan spesifikasi produk mulai dari akad yang digunakan, usia minimal dan maksimal peserta.

c. Fase 2 : *System Level Design* (Rancangan Tingkat Sistem)

Pada tahapan ini perusahaan mendefinisikan arsitektur produk, membagi produk menjadi subsistem-subsistem serta komponen-komponen, serta mendefinisikan skema akhir produk. Pada tahapan rancangan tingkat sistem

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

produk akan memperoleh gambaran akhir untuk sistem produksi. Tahapan ini adalah kelanjutan dari tahapan dalam pengembangan konsep.

Untuk rancangan tingkat sistem produk asuransi jiwa plus PHK perusahaan membuat perhitungan premi menggunakan sistem dengan ketentuan margin yang telah diperhitungkan, biaya pengelolaan, biaya administrasi dan nisbah dalam pengelolaan dana tabarru'.

d. Fase 3 : *Detail Design* (Rancangan Detail)

Pada tahapan ini mencakup spesifikasi lengkap mencakup bentuk, material, dan toleransi dari seluruh komponen unik pada produk dan identifikasi seluruh komoponen standar yang dibeli dari pemasok. Maksud dari rancangan detail ini bagi pengembangan produk manufaktur. Untuk produk asuransi yang masuk produk jasa perancangan detail ini mencakup spesifikasi lengkap yang telah diselesaikan dari pengembangan konsep sampai menghasilkan spesifikasi produk yang lengkap.

Spesifikasi produk secara lengkap akan dicantumkan sebagai dasar perjanjian asuransi takaful dalam Syarat-syarat khusus Polis Kumpulan Takaful Pembiayaan. Dalam Polis Kumpulan mencakup syarat-syarat umum polis kumpulan, kemudian syarat-syarat khusus polis kumpulan untuk manfaat yang dipilih (Takaful Al-Khairat, Takaful Kecelakaan Diri, Cacat Tetap Total/*Total Permanent Disability*), dan syarat-syarat khusus polis kumpulan Takaful Pembiayaan.

e. Fase 4 : *Testing and Refinement* (Pengujian dan Perbaikan)

Pada tahapan ini dilakukan pengujian dan perbaikan produk untuk dievaluasi apakah sudah sesuai dengan fungsi, kinerja dan keunggulan produk yang

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

diingkan oleh perusahaan. Pada produk asuransi pengujian dan perbaikan dilakukan secara sistem misalnya dalam penginputan data memakai sistem yang sudah disediakan kemudian melihat apakah hasilnya sesuai dengan keinginan dari Perusahaan. Pengujian ini akan menjadi evaluasi dan perbaikan sebelum produk di luncurkan.

f. Fase 5 : *Production Ramp-up* (Produksi Awal)

Pada tahapan ini produk dibuat menggunakan sistem produksi yang sesungguhnya. Tujuan dari tahapan ini melatih pekerja dalam memecahkan permasalahan yang timbul dari proses produksi. Pada produk asuransi produksi awal ini sekaligus bisa menjadi pengujian dan perbaikan karena secara langsung dapat dirasakan oleh konsumen manfaat yang didapat dan proses nantinya apabila terjadi klaim.

Strategi *bancassurance* dalam pengembangan produknya yaitu dengan penambahan pada manfaat produk yang didapatkan. Sebagai asuransi yang mengcover Jiwa peserta dilakukan penambahan manfaat yang berhubungan dengan risiko Jiwa sebagai berikut:

1) Manfaat Tambahan Takaful Al-Khairat

Manfaat Takaful Al-Khairat yaitu memberikan manfaat kepada Yang ditunjuk (ahli waris) apabila peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi. Manfaat Takaful Al-Khairat ini menggunakan dua akad yaitu pertama akad Wakalah bil Ujroh dalam pengelolaan risiko dan akad kedua menggunakan akad Tabarru' dalam bentuk pemberian dana santunan kepada peserta lain apabila ada yang mengalami musibah.

2) Manfaat Tambahan Takaful Kecelakaan Diri

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

Manfaat Takaful kecelakaan diri yaitu memberikan benefit kepada Yang Ditunjuk (ahli waris) apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia; cacat tetap; dan atau perawatan luka karena kecelakaan dalam Masa Perjanjian sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam syarat-syarat umum polis dan syarat-syarat khusus polis. Ada ketentuan yang dianggap sebagai kecelakaan adalah:

a. Peristiwa benturan benda keras, benda cair (kimiawi), gas serta api yang datangnya dari luar terhadap badan peserta; atau
b. Masuknya kuman-kuman penyakit secara langsung atau kemudian ke dalam luka atau cedera yang diakibatkan oleh kecelakaan yang sifat dan luka tersebut dapat ditentukan; atau
c. Komplikasi atau bertambah parahnya penyakit yang disebabkan kecelakaan karena perawatan yang diberikan atau diperintahkan oleh dokter; atau
d. Meninggal dunia karena tenggelam; atau
e. Terdampar di tempat terasing/sunyi karena akibat tenggelamnya kapal, atau akibat pendaratan darurat dari pesawat terbang yang ditumpangi, namun hanya sejauh apabila Peserta itu meningga sebagai akibat kelaparan, kehausan, ataupun kehilangan tenaga.

Sedangkan yang tidak dianggap sebagai kecelakaan atau akibat dari kecelakaan adalah:

a. Terserang atau terjangkit gangguan-gangguan atau hama penyakit/kuman/baksil dan mengakibatkan timbulnya demam, typhus,

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

paratyphus, disentri, segala bentuk keracunan, malaria, sampar, filarial, dan penyakit tidur karena gigitan atau sengatan hewan; atau

b. Bertambah parahnya cedera (kerusakan pada tubuh akibat kecelakaan) peserta akibat adanya penyakit yang diderita.

Ketentuan untuk peserta yang musibah meninggal dunia karena kecelakaan yaitu terjadi di dalam jangka waktu 90 hari kalender sejak terjadinya kecelakaan dan peserta selama itu menderita sakit yang terus menerus akibat kecelakaan tersebut. Ketentuan untuk peserta yang mengalami cacat tetap sebagian yaitu pertama peserta kehilangan sebagian anggota badan (jasmani) karena kecelakaan dan berlaku sejak dokter menetapkan keadaan cacat tetap tersebut. Kedua peserta kehilangan fungsi sebagian anggota badan (jasmani) untuk selamanya yang disebabkan karena kecelakaan.

Sedangkan ketentuan untuk peserta yang mengalami cacat tetap total yaitu peserta kehilangan fungsi atau kehilangan anggota tubuh (*dismemberment*) atas kedua tangan, kedua kaki, kedua mata, satu tanga dan satu kaki, satu tangan dan satu mata, satu kaki dan satu mata yang disebabkan karena kecelakaan dalam waktu 90 hari kalender sejak terjadi kecelakaan.

Untuk manfaat Takaful Kecelakaan diri terdapat tambahan dalam persyaratan pengajuan klaim sebagai berikut:

a. Apabila cacat tetap karena suatu kecelakaan maka diwajibkan melampirkan surat keterangan kepolisian tentang kecelakaan yang dialami oleh peserta;

b. Surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh perusahaan) yang telah diisi oleh Dokter yang merawat;

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

c. Formulir klaim untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh perusahaan) yang diisi oleh peserta.

d. Apabila perawatan luka karena kecelakaann maka peserta diwajibkan melampirkan surat keterangan dokter khusus klaim pengobatan dan perawatan akibat kecelakaan;

e. Kwitansi asli dan rincian biaya pengobatan termasuk *copy* resep.

Perusahaan dibebaskan dari kewajiban membayar manfaat takaful kepada peserta yang diakibatkan oleh musibah yang terjadi dari salah satu hal di bawah ini:

a. Radiasi atau kontaminasi yang bersifat massal; atau

b. Pekerjaan atau jabatan peserta yang mengandung risiko sebagai militer/polisi/pilot/buruh tambang atau pekerjaan lain yang dianggap memiliki risiko tinggi berdasarkan ketentuan Perusahaan;a atau

c. Akibat kecelakaan sebagai penumpang pesawat udara yang tidak diselenggarakan oleh Perusahaan penerbangan komersial yang bergabung dalam *Internasional Association* (IATA) dan tidak beroperasi secara tetap sesuai jadwal; atau

d. Olahraga berbahaya yang berisiko tinggi, diantaranya : mendaki gunung/mendaki tebing/arung jeram/ hanggliding/ menyelam/ parasut/ tinju/ karate/ judo/ silat/ gulat atau sejenisnya/ ski air/ akrobatik/ gantole/ terbang layang/ terjun payung/ balap motor/ balap mobil/ balap sepeda/ balap kuda/ perlombaan pesawat udara atau perlombaan sejenisnya.

3) Manfaat Tambahan Cacat Tetap Total (*Total Permanent Disability*)

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

Cacat tetap total adalah kehilangan fungsi atau kehilangan bagian anggota tubuh yang disebabkan karena sakit atau kecelakaan dan mengakibatkan peserta tidak akan pernah dapat melakukan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan atau profesi apapun untuk memperoleh suatu penghasilan dari pekerjaan, profesi atau jabatannya tersebut, baik pada permulaan diderita maupun setelah itu. Disebutkan apabila peserta asuransinya adalah anak-anak maka ketentuannya peserta tidak dapat melakukan aktifitas fisik sederhana dalam melaksanakan kegiatan dasar dan utama sehari-hari, seperti makan/minum, berpakaian, mandi dan lain-lain tanpa bantuan orang lain (bersifat vegetatif/ketergangungan).

Ketentuan lain yang termasuk dalam cacat tetap total sebagai berikut:

a. Kehilangan penglihatan total dari 2 mata yang tidak dapat disembuhkan; atau
b. Terputusnya 2 tangan atau 2 kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau diatas pergelangan tangan atau kaki; atau
c. Kehilangan penglihatan total dari 1 mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki.

Manfaat tambahan cacat tetap total ini dibayarkan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Polis masih berlaku.
b. Adanya pernyataan dari dokter yang dibujuk oleh Perusahaan untuk memeriksa Peserta sehubungan dengan cacat tetap total tersebut.

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

c. Kondisi cacat tetap total tersebut berlangsung dalam waktu 180 Hari Kalender sejak dinyatakan cacat tetap total oleh dokter yang merawat dan terjadi secara terus menerus.

d. Besar manfaat tambahan cacat tetap total dibayarkan sesuai yang tercantum dalam iktisar polis.

Selanjutnya dalam persyaratan untuk pengajuan klaim selain yang tercantum pada ketentuan klaim semua jenis klaim, terdapat dokumen tambahan yang diperlukan sebagai syarat pengajuan klaim sebagai berikut:

a. Cacat tetap total karena sakit pengajuan klaim diwajibkan melampirkan surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap total (disediakan oleh perusahaan) yang telah diisi oleh dokter yang merawat dan formulir klaim untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh Peserta.

b. Cacat tetap total karena kecelakaan pengajuan klaim diwajibkan melampirkan surat keterangan kepolisian tentang kecelakaan yang dialami oleh Peserta, surat keterangan dokter khusus klaim cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang telah diisi oleh dokter yang merawat dan formulir klain untuk cacat tetap dan total (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh Peserta.

Hasil dari strategi pengembangan yang dilakukan oleh *Bancassurance* sebagai pengembangan produk asuransi yaitu dengan menghasilkan beberapa produk baru yang menyesuaikan dengan kebutuhan Lembaga Keuangan yaitu Produk Jiwa Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), Produk Manfaat Tunggakan, Produk Pensiun, Produk Dana Talangan, dan Produk *Join Income*.

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

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab terdahulu dengan permasalahan yang telah dirumuskan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsep *bancassurance* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga yaitu Program asuransi jiwa yang diperuntukkan bagi nasabah yang melakukan pembiayaan dengan Lembaga Keuangan Bank maupun Non Bank, apabila nasabah mengalami suatu risiko dalam masa perjanjian maka sisa pinjaman dapat dilunasi oleh manfaat asuransi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Bancassurance* Takaful Keluarga menggunakan model bisnis distribusi sesuai dengan ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan mekanisme kerjasamanya.
2. Strategi *bancassurance* terhadap pengembangan produk asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga yaitu dengan menghasilkan produk baru dalam rangka memenuhi kebutuhan dari Lembaga Keuangan yang yang melakukan pembiayaan kepada nasabahnya.

B. Saran

PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai asuransi syariah pertama di Indonesia harus tetap memperhatikan faktor pengembangan pada produknya sehingga dapat bersaing dengan pesaing asuransi syariah lainnya, mengingat semakin banyaknya asuransi syariah yang bermunculan.

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

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Zainuddin, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Anisah, Nur, Bussines Partner Officer, *Wawancara* , Surabaya, 1 Februari 2018.

Ari Setyaningrum, dkk., *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2015.

Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Chusaini, Achmad, Kepala Kantor Pelayanan dan Pemasaran, Wawancara, Surabaya, 4 April 2018.

Darandono, "2017, Industri Asuransi Jiwa Terus Tumbuh Positif", dalam http://swa.co.id/swa/trends/2017-industri-asuransi-jiwa-terus-tumbuh-positif, diakses pada 06 Februari 2018.

Damayanti, Sukma, "Analisis Strategi Pengembangan Produk Dalam Mengatasi Persaingan Usaha Busana Muslim Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Citra Collection Botoran Kabupaten Tulungagung)", Skripsi – IAIN Tulungagung, 2017.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Perkata*, Bandung: Nur Alam Semesta, 2013.

Dewan Syariah Nasional, "Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah", dalam https://dsnmui.or.id/produk/fatwa, Diakses pada 06 Februari 2018.

Fahmi, Irham, *Kewirausahaan Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Huda, Nurul, dkk, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis*, Jakarta: Kencana, 2010.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.

J. Winadri, *Entreprenuer & Entrepreneurship*, Jakarta: Prenada Media, 2003.

Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manudia Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian", dalam http://peraturan.go.id/uu/nomor-2-tahun-1992.html, diakses pada 6 Februari 2018.

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

Kotler, Philip, *Marketing*, terj. Herujati Purwoto. Jakarta: Erlangga, 1997.

Kotler, Philip, dkk., *Marketing Management*, terj. Benyamin Molan Jakarta: PT Indeks, 2009.

Lisianti,Tri, Bussines Partner Administration,Wawancara, Surabaya 1 Februari 2018.

Manan, Abdul, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta: Kencana, 2016.

Nopriansyah, Waldi, *Asuransi Syariah (Berkah Terakhir yang Tak Terduga)*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.

Otoritas Jasa Keuangan, "Daftar Perusahaan Asuransi Umum, Jiwa dan Reasuransi dengan Prinsip Syariah", dalam www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum,-Jiwa-dan-Reasuransi-dengan-Prinsip-Syariah.aspx, diakses pada 31 Januari 2018.

Otoritas Jasa Keuangan, "Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016",dalam www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/surat-edaran-ojk.aspx, diakses pada tanggal 27 Januari 2018.

Prihartini, Junien, "Pelaksanaan Kerja Sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (*Bancassurance*) antara PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pekanbaru ditinjau Menurut Perspeketif Ekonomi Islam", Skirpsi – UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2011.

Purba, Humira Hardi, *Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaa & Pengembangan Produk; Aplikasi Strategi Samudra Biru dalam Meraih Keunggulan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

PT. Reasuransi Indonesia Utama, "*Trend Jalur Distribusi Bancassurance*", dalam www.indonesiare.co.id/id/news/detail/25/Trend-Jalur-Distribusi-Bancassurance, diakses pada tanggal 22 Maret 2018.

Sari, Nurlaela, "Efektivitas Strategi Pemasaran Asuransi Bringin Life Syariah Melalui *Bancassurance*". Skripsi -- UIN Syarif Hidayatullah, 2008.

Siamat, Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.

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

Sumber Data: Profil Perusahaan, dalam https://www.takaful.co.id/profil-perusahaan, diakses pada 06 Februari 2018.

Sule, Ernie Tisnawati, dkk., *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.

Sendra, Ketut, *Bancassurance Kemitraan Strategis Perbankan Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: PPM Anggota IKAPI, 2007.

Sakina Rakhma Diah Setiawan, "Bancassurance Salip Keagenan", dalam https://ekonomi.kompas.com/read/2013/10/22/1357400/Bancassurance.Salip.Keagenan, diakses pada tanggal 14 Maret 2018.

Satrio Widianto, "2016, Industri Asuransi Jiwa Tumbuh 57,4 Persen", dalam www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2017/02/16/2016-industri-asuransi-jiwa-tumbuh-574-persen-393660, diakses pada tanggal 26 Maret 2018.

Surip, Staff Administrasi Teknik, *Wawancara*, Surabaya 1 Maret 2018.

Umar, Husein, *Strategic Management in Action*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2002.

Wahyuningsih, Admin *Bancassurance*, *Wawancara*, Surabaya 11 Juli 2018.

Wardhani, Siti Nurul Ari, Pegawai Koperasi RI Al-Kausar, *Wawancara*, Surabaya 13 Juli 2018.

Yahya, M. Farid Nur, "Analisis Strategi Pengembangan Pembiayaan Produk KPR Sejahtera BRI Syariah IB pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya", Skripsi – UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Yusuf, Syahrial, *Entrepreneurship: Teori dan Praktek yang Telah Terbukti*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2010.

Zulfahmi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Bancassurance* Syariah Pada Pemasaran Asuransi Pembiayaan (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Keluarga)", Skipsi -- UIN Sunan Syarif Hidayatullah, 2009.

Zainal, Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017

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