

SKRIPSI
PENERAPAN SIDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN
FATONAH TERHADAP PEGAWAI ASURANSI JiWA PADA
PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH
CABANG KOTA METRO

Oleh:

MEGA PURNAMASARI

NPM: 13103454



Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

JURAI SIWO METRO

1439/2018 M

PENERAPAN SIDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATONAH
TERHADAP PEGAWAI ASURANSI JIWA PADA PT.
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH YANG
BERBASIS SYARI'AH CABANG KOTA METRO

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana

Oleh:

MEGA PURNAMASARI

NPM. 13103454

Pembimbing I : Sainul, SH.,MA

Pembimbing II : Hi. Nawa Angkasa, S.H., M.A

Jurusan: Ekonomi Syariah

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

JURAI SIWO METRO

1439/2018 M

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENERAPAN SIDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATANAH TERHADAP PEGAWAI ASURANSI Jiwa PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH CABANG KOTA METRO

Nama : Mega Purnamasari
NPM : 13103454
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)

Telah kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I


Samul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004

Metro, Januari 2018
Pembimbing II


Nawa Angkasa, SH, MA

NIP. 19671025 200003 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.syarah.metrouniv.ac.id, e-mail: syarah.ian@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 6292/In.18.3/D/PP.00.0/01/2018

Skripsi dengan judul: PENERAPAN SIDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATANAH TERHADAP PEGAWAI ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-syariah CABANG KOTA METRO, disusun oleh MEGA PURNAMASARI, NPM: 13103454, Jurusan: Ekonomi Syariah (ESy), telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at/19 Januari 2018.

TIM MUNAQOSAH

Ketua/Moderator	: Sainul, SH. MA	(.....)
Penguji I	: Hermanita, SE. MM.	(.....)
Penguji II	: Nawa Angkasa, SH. MA.	(.....)
Sekretaris	: Ani Nurul Imtihanah, M.S.I	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

PENERAPAN SIDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATONAH TERHADAP PEGAWAI ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH CABANG KOTA METRO

ABSTRAK

OLEH
MEGA PURNAMASARI
13103454

Pada umumnya Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Dalam perusahaan asuransi syariah atau takaful pengaturan perusahaan dibangun atas empat fondasi dari sifat yang disebut *sidiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (menyampaikan), dan *fatanah* (cerdas). Setiap perusahaan asuransi memiliki pegawai yang kompeten dalam bidangnya salah satunya yaitu agen atau pegawai yang bekerja mencari dan melayani nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari perusahaannya. Akan tetapi dalam kenyataannya masih ada beberapa masyarakat yang berpendapat tentang pegawai atau agen asuransi bahwa adanya kecurangan dan ketidaksesuaian terhadap perjanjian yang dilakukan serta kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap nasabah. Penelitian ini bermaksud meneliti tentang penerapan *sidiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fatanah* terhadap agen asuransi syariah di PT. Prudential Life Assurance PRU syariah cabang kota metro.

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi agar mendapat data yang valid. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer didapatkan langsung dari hasil wawancara dengan manajer, agen, dan nasabah asuransi. Setelah data-data terkumpul maka peneliti menganalisis dengan menggunakan teknis analisa data, yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data data agar mudah dipahami.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *sidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fatanah* terhadap agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance PRU syariah cabang kota metro dapat dikatakan sudah diterapkan. Akan tetapi penerapan dari keempat hal tersebut masih belum dilakukan oleh pegawai secara optimal, sehingga berpengaruh terhadap kepercayaan dan minat nasabah terhadap asuransi.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mega Purnamasari
NPM : 13103454
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 10 Januari 2017

Yang menyatakan



Mega Purnamasari

NPM. 13103454

MOTTO

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

“.....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.”

“Al-Ma'idah (5) ayat 2”

PERSEMBAHAN

Terucap syukur kepada Allah atas limpahan rahmat dan nikmat yang tak terhingga. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai bentuk bukti, dan kasih sayang kepada;

1. Kedua orang tuaku Bpaka H.i Darlis Julin dan Ibu H.j Eli yang telah memberikan segalanya bagi peneliti hingga peneliti seperti ini. Tiada yang dapat peneliti perbuat untuk membalas kebaikan mereka. Hanya seuntaian do'a yang dapat peneliti berikan, jazakumullah katsir "semoga Allah SWT. Membalas amal kebaikan mereka dengan balasan yang berlipat ganda" Amin.
2. Kakak- kakakku tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Sainul, SH. MA. dan Bapak H.i Nawa Angkasa, SH. MA. yang telah membimbingku.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayahnya dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE).

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini , peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.g. Selaku Rektor IIN Metro.
2. DR. Widhiya Ninsiana, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rina El Maza, SHI, MSI. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Sainul, SH, MA. Selaku pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, nasihat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. H. Nawa Ankasa, SH, MA. Selaku pembimbing II yang telah memberikan semangat, dukungan dan curahan ilmu melalui bimbingan hingga terselesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Serta para Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan di IAIN Metro.

7. Ibu Ernita Yohana, SHI. Selaku Manajer dan Pegawai di PT. Prudential Life Assurance PRUsyariah yang telah membantu memberikan informasi serta data-data yang peneliti butuhkan dalam skripsi ini.
8. Ayah dan ibu atas jasanya, kesabaran, doa dan tidak pernah letih dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada peneliti sejak kecil.
9. Sahabat-sahabatku Siti Rohani, Rahmawati dewi, Eka Yuni Revianti, Anita Sari, Resty Anggella, dan Eka Puspita Sari yang selalu menjadi partner baik suka maupun duka.
10. Teman-teman khususnya Esy B angkatan 2013.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kritik dan saran demi kebaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, 10 Januari 2018

Penulis

Mega Purnamasari

NPM. 13103454

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak	v
Halaman Orisinalitas Penelitian	vi
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan	6
BAB II Landasan Teori	
A. Pegawai (Agen) Asuransi	9
1. Pengertian Pegawai (Agen) Asuransi	9
2. Rekrutmen, Penilaian dan PHK	10
3. Pembagian Kerja	17
4. Hubungan Kerja	18
5. Tugas dan Peran	19
B. Sidiq, Amanah, Tabligh, Dan Fatanah	
1. Sidiq	21
2. Amanah	22
3. Tabligh	25
4. Fatanah	26
C. SOP	

1. Pengertian SOP	28
2. Tujuan SOP	29
3. Ketentuan atau standar agen asuransi	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Sumber Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. PT. Prudential Life Assurance	39
B. Penerapan Sidiq, Amanah, Tbaligh, dan Fatanah pada Pegawai (Agen) Asuransi Syariah.	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Out Line
2. Alat Pengumpul Data
3. SK Bimbingan
4. Surat Izin Pra Survey
5. Surat Izin Rresearch
6. Surat Tugas
7. Kartu Konsultasi Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah SWT menciptakan manusia sebagai makhluk sosial yang hidup saling membutuhkan agar tolong menolong antar sesama manusia, dalam proses interaksi manusia melakukan aktivitas sosial. Bentuk aktivitas manusia sangatlah beragam, seperti masalah ekonomi, politik, budaya sampai agama.¹

Dari hubungan tersebut, manusia tidak selalu berada dalam keberuntungan dan atau rugi, dalam hal ini manusia perlu mengetahui keadaan tidak pasti itu merupakan suatu keadaan yang penuh dengan tanda tanya, besar kemungkinan keadaan tidak pasti itu akan menimbulkan suatu keadaan yang tidak aman bahkan menimbulkan kerugian.

Mengingat hal-hal itu manusia harus mengetahui risiko yang akan di hadapinya dan kemudian risiko diperkecil sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, dengan akal budinya manusia berusaha mengatasi risiko tersebut dengan berbagai cara diantaranya dengan mengalihkan kepada pihak ketiga yaitu lembaga asuransi yang menyediakan diri untuk menjamin, dengan cara melakukan perjanjian asuransi.²

Asuransi pada awalnya adalah suatu kelompok arisan yang bertujuan untuk meringankan beban keuangan individu dan menghindari kesulitan

¹ Mahmud Mahfoedz, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), h. 414

² Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta: Sinar Grafika, Ed.1,cet ke-6,2001), h. 31

pembiayaan. Secara umum konsep asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian kecil sebagai suatu yang tidak dapat diduga.³

Lembaga asuransi didirikan atas dasar untuk menstabilkan kondisi bisnis dari berbagai risiko yang mungkin terjadi, dengan harapan pada saat risiko dilahirkan kepihak asuransi maka perusahaan menjadi lebih fokus dalam menjalankan usaha. Jaminan yang diberikan oleh pihak asuransi adalah pembayaran klaim kepada nasabah.⁴

Dalam lembaga asuransi kini ada yang namanya asuransi syariah, asuransi syariah saat ini semakin berkembang sejak diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1994, hingga saat ini jumlah industri asuransi syariah mencapai 39 perusahaan dengan ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.⁵ Keberadaan usaha asuransi syariah tidak lepas dari keberadaan usaha asuransi konvensional yang telah ada sejak lama. Sebelum terwujud usaha perasuransian syariah sudah terdapat berbagai macam perusahaan asuransi konvensional yang telah lama berkembang.

Salah satu lembaga yang mengelola dana asuransi yaitu PT Prudential. Lembaga ini merupakan suatu lembaga non bank yang bergerak dalam pengelolaan dana asuransi dalam bidang pertanggungan dengan beberapa produk yang bertujuan untuk membantu seseorang dalam menghadapi

³Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Cover DNESEN). 2012, h. 123

⁴ Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabet, 2016), h.204

⁵ Andi Soemitra, *bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2009), h.246

keadaan atau risiko yang tidak pasti seperti kecelakaan, sakit, meninggal dan hal-hal lainnya.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang bergerak dalam bidang pertanggungan, asuransi merupakan sebuah intuisi modern hasil temuan dari Barat yang lahir bersamaan dengan adanya semangat pencerahan (*renaissance*). Intuisi ini bersama dengan lembaga keuangan bank menjadi motor penggerak ekonomi pada era modern dan berlanjut pada masa sekarang.⁶

Dalam sebuah perusahaan asuransi biasanya memiliki pegawai yang berkualitas dari sumber daya manusia yang mereka dapat di masyarakat, dengan melalui perekrutan tenaga kerja, penilaian, hubungan kerja terhadap perusahaan dan phk yang dilakukan perusahaan kepada pegawai. Sebagai seorang pegawai asuransi tentunya mereka tidak terlepas dari kebijakan yang memiliki unsur nilai Islam yaitu sifat yang dimiliki oleh Rasulullah SAW diantaranya sifat *Shidiq* (kebenaran), *Amanah* (kepercayaan), *Tabligh* (menyampaikan), dan *Fathanah* (kecerdasan) yang merupakan fondasi dari asuransi syariah itu sendiri.⁷ Kebijakan tersebut tentu dilahirkan oleh perusahaan asuransi sebagai pembuat regulasi dalam oprasinya, seandainya para pegawai asuransi tidak mengikuti kebijakan yang ada maka akan terjadi mala praktik dari oknum tertentu yang mengakibatkan ketidak percayaan nasabah terhadap asuransi.

⁶ AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), h.55

⁷ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), h.154

Nilai Islam yang terdapat dalam kebijakan tersebut merupakan sifat yang harus dimiliki setiap pegawai dan harus dipegang erat dalam melakukan pekerjaannya. Sifat tersebut dapat diartikan dimana *sidiq* sebagai visi hidup seorang muslim, *amanah* sebagai misi, *tabligh* diartikan sebagai taktik dalam menjalankan hidup, serta *fatanah* diartikan sebagai strategi dalam menjalankan hidup.

Dalam kenyataan saat ini, dunia asuransi menjadi salah satu minat masyarakat dalam menipkan dananya untuk keperluan mereka seperti pembiayaan kesehatan atau asuransi jiwa. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga kota Metro ibu Riana beliau menuturkan ia tidak tertarik terhadap asuransi dikarenakan banyaknya penipuan yang terjadi terhadap nasabah, selain itu ketika nasabah akan melakukan klaim sering kali di persulit dalam proses pengajuannya sehingga ia mulai enggan dan tidak tertarik terhadap asuransi.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu An salah satu nasabah asuransi di PT Prudential, beliau mengatakan bahwa awal ia tertarik mengikuti asuransi dikarenakan asuransi tersebut dapat berguna sebagai tabungan untuk mengantisipasi apabila sakit dan hal lain yang akan terjadi pada masa yang akan datang, selain itu banyak rekan kerja yang menggunakan jasa asuransi.⁹

Saat ini di dalam sebuah perusahaan memang masih ada oknum yang tidak memiliki nilai Islam, masih ada pegawai asuransi yang melakukan penipuan dan penyelewengan. Mereka tidak mengikuti prosedur yang sesuai

⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Riana Agtin salah satu warga kota Metro

⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu An Nasabah Auransi di PT Prudential Kota Metro

dalam pengelolaan dana nasabah yang dititipkan, sehingga masalah tersebut terkadang menjadi salah satu kendala untuk pegawai lainnya dalam mencari nasabah.¹⁰

Oleh karena itu peneliti terdorong untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai penerapan *sidiq*, *amanah*, *tablig* dan *fatonah* terhadap pegawai asuransi di PT Prudential *pru-syariah* cabang kota metro.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis menguraikan rumusan masalah “Bagaimana penerapan *Sidiq*, *Amanah*, *Tablig*, dan *Fatonah* terhadap Pegawai Asuransi PT. Prudential *Pru-syariah* cabang kota Metro”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan dari penulis ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Sidiq*, *Amanah*, *Tablig*, *Fatanah* terhadap pegawai asuransi di PT. Prudential *Pru-syariah*.

b. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Firman salah satu pegawai asuransi

- a. Secara Teoretis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu serta dijadikan rujukan bagi peneliti di bidang pelayanan.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak PT Prudential Life Assurance PRU syariah cabang kota Metro atau pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu, tinjauan kritis terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini. Sehingga dapat ditentukan di mana posisi penelitian yang akan dilakukan berada.¹¹

Tinjauan pustaka (*prior reaserch*) memuat uraian secara garis besar mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji dalam penelitian proposal ini. Selain sebagai perbandingan, tinjauan pustaka ini sebagai penegasan bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah dibahas sebelumnya. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka ini penulis memaparkan perkembangan beberapa karya ilmiah terkait dengan penulis yang terdapat di berbagai referensi yaitu:

¹¹ *Pedoman penulisan karya ilmiah*, (STAIN. METRO, 2015), h. 39

1. Judul skripsi, “ **Implementasi Konsep Amanah Dan Fatanah Pada Pengelola Zakat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)**”, penulis Aji Maulana, jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008. Yang berisi tentang bagaimana usaha BAZNAS dalam menerapkan konsep Amanah dan Fatanah pada pengelolaan zakat.
2. Judul jurnal, “**Implementasi Nilai-Nilai Amanah Pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Pesantren Gontor Di Ponorogo**”, penulis Sri Herianingrum, Meri Indri Hapsari, fakultas ekonomi dan bisnis universitas airlangga, dan Syahrudin, fakultas ekonomi dan manajemen Universitas Darussalam Gontor, 2005. Yang berisi tentang bagaimana implementasi nilai-nilai amanah pada karyawan hotel darussalam di pondok pesantren gontor.
3. Judul skripsi, “**Implementasi Prinsip Amanah dalam Pengelolaan Dana Pihak Ketiga (DPK) di BRI Syariah Cabang Yogyakarta**” penulis Laeli Rohma, jurusan Muamalat fakultas syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008. Yang berisi tentang bagaimana implementasi prinsip amanah dalam pengelolaan dana pihak ketiga di BRI Syariah cabang yogyakarta.

Berdasarkan tiga penelitian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda walaupun terdapat beberapa fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu, yaitu mengenai

indikator dari sempai sifat dan agen asuransi, penelitian yang akan dikaji oleh peneliti ini lebih ditekankan pada penerapan sidiq, amanah, tabligh, dan fatanah pada agen asuransi di PT. Prudential cabang kota metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pegawai (Agen) Asuransi

1. Pengertian Pegawai (Agen) Asuransi Syariah

Pada umumnya, pemasaran asuransi diselenggarakan melalui *representatives* perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen. Pegawai (Agen) asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik.

Pegawai (Agen) Asuransi merupakan suatu badan hukum yang dibentuk dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu badan yang dapat membantu mereka dalam membeli produk asuransi dan mendampingi pada saat terjadi klaim, dimana masyarakat bertanggung sangat awam dengan kondisi dan persyaratan polis asuransi dan disisi lain pihak Perusahaan Asuransi sangatlah paham.¹²

Menurut J.T. Sianipar, sebagaimana dikutip oleh Abdul Muis, agen asuransi merupakan perantara dari perusahaan asuransi dengan pihak bertanggung baik dalam penutupan pertanggungan maupun dalam penyelesaian klaim.¹³

Menurut UU perasuransian No.2 Tahun 1992 definisi pegawai (agen) asuransi adalah seorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan

¹²Winda Rahmawati, *Analisis Peran Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah*, (Semarang; Universitas Islam Negeri Walisongo), h.57

¹³ Ibid, h.59

jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.¹⁴ Sedangkan menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2014 agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.¹⁵

Secara umum agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan sesuai dengan nilai transaksi yang dilakukan.¹⁶

Dari pengertian di atas diketahui bahwa pegawai (agen) asuransi adalah suatu anggota atau badan yang terbentuk dalam sebuah perusahaan asuransi, dimana mereka bertugas atau bertindak sebagai perantara dalam kegiatan mempertemukan pembeli atau penjual jasa.

2. Rekrutmen, Penilaian, dan PHK

a. Rekrutmen

¹⁴Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian Pasal 1 Ayat 10

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No.4 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 Ayat 23

¹⁶Fuad Ibnu Madya, *Peran Agen Dalam Pengembangan Bisnis Asuransi Syari'ah*, (Jakarta; UIN Syarif Hidayatullah), h.44

Rekrutmen adalah rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi untuk menarik calon pegawai yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan untuk membantu mencapai tujuannya.¹⁷

Rekrutmen pada dasarnya merupakan usaha untuk mengisi jabatan atau pekerjaan yang kosong di lingkungan suatu organisasi atau perusahaan, untuk itu terdapat dua sumber tenaga kerja yakni sumber dari luar (eksternal) organisasi atau perusahaan dan sumber dari dalam (internal). Rekrutmen yang efektif memerlukan tersedianya informasi yang akurat dan berkesinambungan mengenai jumlah dan kualifikasi individu yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam organisasi.

Menurut Hasibuan (2008:42), dasar penarikan calon karyawan harus ditetapkan lebih dahulu supaya para pelamar yang akan memasukkan lamarannya sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang diminatinya. Dasar penarikan harus berpedoman pada spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan untuk menduduki jabatan tersebut. Job Specification harus diuraikan secara terperinci dan jelas agar para pelamar mengetahui kualifikasi yang dituntut oleh lowongan kerja tersebut. Jika spesifikasi pekerjaan dijadikan dasar dan pedoman penarikan, maka karyawan yang diterima akan sesuai dengan uraian pekerjaan dari jabatan yang diperlukan oleh perusahaan.¹⁸

¹⁷ Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, (Bandung; Pustaka Setia, 2014), h.

¹⁸ Dina Siti Rahmawati, *Komunikasi Persuasif Leader Dalam Merekrut Calon Agen Asuransi*, (Riau; Universitas Riau), h. 9

Dengan tetap mengindahkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, setiap agen yang melakukan perekrutan agen bagi perusahaan asuransi jiwa wajib memastikan bahwa agen yang akan direkrut menyerahkan:

1. Salinan surat pengunduran diri agen dari perusahaan asuransi jiwa terdahulu (apabila pengakhiran perjanjian keagenan terjadi karena agen mengundurkan diri) dan salinan surat persetujuan perusahaan asuransi jiwa atas pengunduran diri agen tersebut. Salinan surat persetujuan perusahaan asuransi jiwa atas pengunduran diri agen tidak diperlukan apabila perusahaan asuransi jiwa terdahulu tidak mengeluarkan surat persetujuan dalam jangka waktu 30 hari sejak surat pengunduran diri tersebut diterima oleh perusahaan asuransi jiwa terdahulu; atau salinan surat pengakhiran perjanjian keagenan (apabila pengakhiran perjanjian keagenan terjadi karena pemutusan perjanjian oleh perusahaan asuransi jiwa terdahulu).
2. Salinan surat pernyataan agen yang berpindah dari suatu perusahaan asuransi jiwa ke perusahaan asuransi lainnya untuk tidak melakukan *Twisting*.¹⁹

Tujuan rekrutmen yaitu mengisi lowongan kerja yang membutuhkan tenaga kerja baru sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

¹⁹ Keputusan RAT AAJI No. 03 tahun 2012 Tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

Dalam proses rekrutmen terdapat dua teori atau pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Rekrutmen dalam arti pencarian calon pegawai (prospecting theory of recruitment). Rekrutmen dilakukan sebagai sebuah proses satu arah (one-way process) yang dilakukan perusahaan untuk mencari calon karyawan.
- 2) Rekrutmen pasangan (mating theory of recruitment) calon karyawan ataupun manajer-manajer sama-sama mencari perusahaan, sebagaimana perusahaan mencari mereka.

Untuk menjadi seorang agen, seseorang harus melalui tiga proses dasar sebagai berikut:

1. Rekrutmen dan seleksi

Pertama harus mengikuti rekrutmen dan seleksi oleh perusahaan asuransi. Rekrutmen adalah proses mengumpulkan kandidat yang berminat menjadi agen asuransi. Seleksi adalah proses menilai kesesuaian kandidat dengan kriteria seorang agen.

2. Pelatihan dan pendaftaran

Setelah lulus proses seleksi, akan mengikuti pelatihan, yang antara lain mencakup pengetahuan dasar asuransi, pengetahuan produk dan karir keagenan di perusahaan yang bersangkutan. Bila telah lulus pelatihan, selanjutnya akan diangkat menjadi agen perusahaan tersebut dengan menandatangani kontrak/ perjanjian keagenan.

Hubungan Anda dengan perusahaan asuransi bukanlah hubungan majikan-karyawan, tetapi hubungan kemitraan.

3. Lisensi keagenan

Ada dua jenis lisensi atau sertifikat yang diberikan kepada agen, yaitu lisensi untuk menjual produk asuransi tradisional dan untuk produk unit-link. Lisensi yang kedua hanya dapat diperoleh bila anda sudah lulus yang pertama.

b. Penilaian

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan mejia, dkk. mengungkapkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri identifikasi, pengukuran, dan manajemen.²⁰

Penilaian kerja dilakukan untuk melihat apakah unjuk kerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan, dan memberikan umpan balik untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja.²¹

Tujuan dilaksanakannya penilaian kinerja ialah untuk mengenali kekuatan dan kelemahan karyawan, sehingga proses umpan balik sebagai motivator dapat berjalan dengan baik untuk memperbaiki kesalahan karyawan dalam bekerja dan penentuan alokasi rewards yang tepat sesuai dengan prestasi kerja masing-masing karyawan. Umpan

²⁰ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabet, 2014), h.197

²¹ Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:Grasindo, 2002), h.5

balik bagi karyawan merupakan informasi untuk mendapatkan bimbingan dan pembinaan agar terbentuknya tingkat kemampuan kerja dan usaha kerja karyawan.

Dalam penilaian kinerja terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menilai kinerja, salah satunya yaitu metode *past orientted appraisal methods* atau penilaian kinerja yang berorientasi pada masa lalu dan *future oriented appraisal methids* atau penilaian kinerja yang berorientasi pada masa depan.²²

Selain menggunakan metode ada beberapa cara lain dalam penilaian prestasi kerja, yaitu:

1) Penilaian secara informal

Penilaian informal dapat dilakukan dalam tugas sehari-hari. Manajer secara spontan menyebutkan bahwa bagian pekerjaan tertentu dilaksanakan dengan baik atau buruk, atau karyawan mampir di kantor manajer menanyakan bagai mana penilaian manajer atas sebagian pekerjaan. Karena hubungan yang erat antara tingkah laku dan umpan balik, penilaian informal merupakan cara yang baik sekali untuk mendorong prestasi kerja yang diinginkan dan mencegah prestasi kerja yang dikehendaki sebelum menjadi kebiasaan.

2) Penilaian secara formal

Penilaian prestasi kerja formal mempunyai empat tujuan yaitu:

²² Ibid., h.20

- a) Memberi tahu karyawan secara formal bagaimana nilai prestasi kerjanya
- b) Menentukan karyawan mana yang berhak mendapat kenaikan gaji
- c) Mengetahui karyawan mana yang memerlukan pelatihan tambahan
- d) Menentukan calon yang dapat dipromosikan

c. PHK

PHK atau pemutusan hubungan kerja merupakan salah satu isu sensitif yang ada dalam pengelolaan tenaga kerja. Semakin banyak terjadi PHK, sudah dapat dipastikan masyarakat akan kehilangan pekerjaan. Menurut UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketatanegaraan, yang dimaksud dengan pemutusan hubungan tenaga kerja adalah pengakhiran hubungan kerja karena suatu hal tertentu yang mengakibatkan berakhirnya hak dan kewajiban antara pekerja/buruh dan perusahaan.²³

Pemutusan hubungan kerja ada yang disebabkan oleh faktor bisnis dan ekonomi, ada juga yang disebabkan oleh faktor perilaku pegawai yang tidak tepat atau melanggar peraturan yang ada di perusahaan dan itu bisa dalam bentuk sementara atau pun permanen.²⁴

Berakhirnya suatu perjanjian keagenan yaitu Ditariknya pemberhentian kuasa oleh pemberi kuasa dan si kuasa memberitahukan bahwa dia berhenti menjadi juru kuasa dari pemberi kuasa.

²³ Soelton Ibrahim, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pemutusan Hubungan Kerja (modul)*, tahun 2013, h.3

²⁴ Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, h. 165

3. Pembagian kerja

Pembagian kerja adalah perincian atau pengelompokan suatu aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas semacam dan erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh organisasi tertentu. Manfaat pembagian kerja yaitu supaya pekerjaan terselenggara dengan baik dan sesuai rencana dan dapat diketahui dengan jelas tujuan suatu organisasi, pegawai atau karyawan yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pekerjaan tersebut.²⁵

Menurut Sondang P. Siagian Ada tiga alasan diadakan pembagian kerja yaitu:

- a. Beban kerja yang harus di pikul
- b. Jenis pekerjaan yang harus beragam
- c. Berbagai spesialisasi yang diperlukan

Dengan adanya pembagian kerja maka pegawai atau karyawan dituntut tanggung jawabnya didalam penyelesaian setiap tugas yang dibebankan kepadanya.²⁶

Ada beberapa indikator untuk mengukur pembagian kerja yaitu :

- a. Penempatan karyawan ialah setiap pegawai atau karyawan telah ditempatkan sesuai dengan kemampuan, keahlian dan pendidikan yang dimiliki sebab ketidak tepatan dalam menetapkan posisi karyawan akan menyebabkan jalannya pekerjaan menjadi kurang lancar dan tidak maksimal.
- b. Beban kerja adalah tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan tanggung jawabkan oleh satuan organisasi atau seseorang pegawai tertentu.

²⁵ Tri Silawati Dewi, *Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang,.) h. 12

²⁶ Ibid, h.13

- c. Spesialisasi pekerjaan adalah pembagian kerja berdasarkan oleh keahlian atau ketrampilan khusus.²⁷

4. Hubungan kerja

Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah dan perintah.²⁸

Organisasi para karyawan yang dibentuk untuk mempromosikan atau menyatakan pendapat, melindungi, dan memperbaiki, melalui kegiatan-kegiatan kolektif, kepentingan-kepentingan sosial, ekonomi dan politik para anggotanya merupakan wadah bagi karyawan sebagai wahana untuk berpartisipasi dalam perusahaan.

Hubungan tenaga kerja adalah suatu hubungan yang timbul antara pekerja dan pengusaha setelah diadakan perjanjian sebelumnya oleh pihak yang bersangkutan. Pekerja menyatakan kesanggupan untuk bekerja pada pengusaha dengan menerima upah dan sebaliknya pengusaha menyatakan pula kesanggupannya untuk mempekerjakan pekerja dengan membayar upah. Dengan demikian hubungan kerja yang terjadi antara pekerja dan pengusaha adalah merupakan bentuk perjanjian kerja yang pada dasarnya memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak.²⁹

²⁷ Ibid, h. 14

²⁸ Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 ayat 15

²⁹Siti Zulaika, “Hubungan Tenaga Kerja (SDM)”, <http://apasihmaumu.blogspot.co.id/2012/06/hubungan-tenaga-kerja-sdm.html> di unduh pada tanggal 2 mei 2017

Didalam pemeliharaan hubungan kerja, terdapat tiga unsur yaitu:

- a. Kerja didalam hubungan kerja harus ada pekerja tertentu sesuai perjanjian karena itulah hubungan ini dinamakan hubungan kerja.
- b. Upah setiap hubungan kerja selalu menimbulkan hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak dengan berimbang. Dalam hubungan kerja upah adalah salah satu unsur pokok yang menandai adanya hubungan kerja. Pengusaha berkewajiban membayar upah dan pekerja berhak atas upah dari pekerja yang dilakukannya.
- c. Perintah didalam hubungan kerja harus ada unsur perintah yang artinya satu pihak berhak memberikan perintah dan pihak yang lain berkewajiban melaksanakan perintah. Dalam hal ini pengusaha berhak memberikan perintah kepada pekerja dan pekerja berkewajiban mentaati perintah tersebut.

Tujuan pemeliharaan hubungan kerja yaitu:

- a. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- b. Meningkatkan disiplin dan menurunkan absensi karyawan.
- c. Meningkatkan loyalitas dan menurunkan turn-over karyawan.
- d. Memberikan ketenangan, keamanan, dan kesehatan karyawan.
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya.
- f. Memperbaiki kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan.
- g. Mengurangi konflik serta menciptakan suasana yang harmonis.
- h. Mengefektifkan pengadaan karyawan.³⁰

5. Tugas dan peran agen asuransi

Melihat vitalnya peran agen pada perusahaan asuransi maka fungsi seorang agen dalam menjalankan kegiatannya mempunyai tugas, kewajiban dan tanggung jawab:

³⁰ ibid

a. Tugas agen

Agen dalam perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu menjual produk sekaligus³¹. Bertitik tolak pada hal lain, maka dapat dikatakan bahwa tugas agen adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan betapa pentingnya asuransi bagi masyarakat.
- 2) Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja asuransi.
- 3) Mendapatkan calon pemegang polis/nasabah sebanyak-banyaknya.
- 4) Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.
- 5) Menjaga nama baik perusahaan asuransi mereka bekerja.

b. Peran agen

Agan asuransi memiliki peran penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengendalikan produk-produk yang ada pada asuransi.

Peran para agen dalam industri perasuransian sangat penting. Profesi agen asuransi adalah suatu profesi yang membutuhkan orang-orang dengan integritas tinggi dan mempunyai kemampuan serta kemauan untuk melayani masyarakat secara efektif.

Secara filosofi, para agen tidak sekedar bertugas untuk menutup penjualan para pemegang polis. Lebih dari itu, mereka memposisikan diri sebagai konsultan keuangan jangka panjang bagi para nasabah ketika polis asuransi yang dibeli nasabah sudah terbit, bukan berarti tugas agen selesai. Mulai saat itu, mereka memiliki tugas untuk mengkonsultasikan dan membina hubungan yang baik dengan para

³¹ Fuad Ibnu Madya, *Peran Agen Dalam Pengembangan Bisnis Asuransi Syariah*, h. 48

nasabah. Para agen akan merasa puas bila nasabah terlayani dengan baik dan mereka mendapatkan proteksi sesuai dengan skema yang diperjanjikan.³²

B. Sidiq, Amanah, Tabligh, dan Fatanah

Dalam perusahaan asuransi syariah atau takaful pengaturan perusahaan dibangun atas empat fondasi yang disebut *sidiq* (jujur) , *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (menyampaikan), dan *fatanah* (cerdas).³³

1. Sidiq

Shidiq (jujur) dapat diartikan adanya kesesuaian/keselarasan antara apa yang disampaikan/diucapkan dengan apa yang dilakukan/kenyataan yang ada. Kejujuran juga memiliki arti kecocokan dengan kenyataan atau fakta yang ada.³⁴

Salah satu sifat dan sikap yang termasuk fadlilah ialah ash-Shidiq yang berarti benar dan jujur. Yang dimaksud disini ialah berlaku benar dan jujur baik dalam perkataan maupun dalam perbuatan.

Sikap benar ini adalah salah satu fadlilah yang menentukan status dan kemajuan perseorangan dan masyarakat. Menegakan prinsip kebenaran adalah salah satu sendi kemaslahatan dalam hubungan antara manusia dengan manusia dan antara satu golongan dengan golongan lainnya.³⁵

³² Walid Nopriansyah, *Asuransi Syariah 'ah*, (Yogyakarta; Andi), h. 84

³³ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*, h.154

³⁴ Srijanti, Purwanto s.k, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*, (Yogyakarta,; graha ilmu, 2007) h. 89

³⁵ H. Hamzah Ya'qub, *Etika Islam Pengantar Akhlaqulkarimah (Suatu Pengantar)*, (Bandung: Diponegoro, 1985), h. 102

2. Amanah

Al-Amanah menurut arti bahasa ialah: kesetiaan, ketulusan hati, kepercayaan (*tsiqah*) atau kejujuran. Yang dimaksud dengan amanah disini ialah suatu sifat dan sikap pribadi yang setia, tulus hati dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, berupa harta benda, rahasia maupun tugas kewajiban.³⁶

Amanah (dapat dipercaya), amanah perdefinisi adalah titipan berharga yang dipercayakan Allah kepada kita atau aset penting yang dipasrahkan kepada kita. Konsekuensi sebagai penerima amanah tersebut, kita terikat secara moral untuk melaksanakan amanah itu dengan baik dan benar.³⁷

Al-qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah al-amanah 'kejujuran'. Ia merupakan puncak moralitas iman dan karakteristi yang palig menonjol dari orang-orang yang beriman. Bahkan, kejujuran merupakan karateristik para nabi. Tanpa ada kejujuran, kehidupan agama tidak akan berdiri tegak dan kehidupan dunia tidak akan berjalan baik.

Sebelumnya, kebohongan adalah pangkal cabang kemunafikan dan ciri orang-orang munafik. Cacat pasar perdagangan di dunia kita dan yang paling banyak memperburuk citra perdagangan adalah kebohongan, manipulasi, dan mencampur aduk kebenaran dengan kebatilan, baik secara dusta dalam menerangkan spesifikasi barang dagang dan mengunggulkannya atas yang lainnya, dalam memberitahukan tentang harga

³⁶ *Ibid.*, h.98

³⁷ Srijanti, Purwanto S.K, Wahyudi Pramono, *Etika Membangunmasyarakat Islam Modern*, H. 103

jualnya kepada orang lain maupun tentang banyaknya pemesanan dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, sifat terpenting bagi pedagang yang diridhai Allah adalah kejujuran. Dalam sebuah hadis dikatakan.

“Perdagangan yang jujur dan dapat dipercaya (penuh amanah) adalah bersama nabi, orang-orang yang membenarkan risalah nabi saw. (shiddiqin), dan para syuhada (orang yang mati syahid).” (HR at-Tarmidzi dari Abu Sa’id al-Khurdi)

Kejujuran ini merupakan faktor penyebab keberkahan bagi pedagang dan pembeli. Sebagai mana tersebut dalam sebuah hadist shih

“Penjual dan pembeli mempunyai hak untuk menentukan pilihan selama belum saling berpisah. Jika keduanya berlaku jujur dan menjelaskan yang sebenarnya, maka diberkati transaksi mereka. Namun, jika keduanya saling menyembunyikan kebenaran dan berdusta, maka mungkin keduanya mendapatkan keuntungan tetapi melenyapkan keberkahan transasinya.” (HR Muttafaq ‘alaih dari Hakim bin Hizam)

Kedustaan yang paling tercela adalah jika diiringi dengan sumpah kepada Allah. Inilah sumpah bohong, sumpah jahat, atau sumpah *al-ghamus* ‘penjerumusan’ yang menjerumuskan pelakunya kedalam dosa didunia dan ke dalam api neraka di akhirat. Syariah membenci banyaknya bersumpah dalam berdagang meskipun ia jujur karena di dalamnya ada unsur pelecehan nama Allah dan dikhawatirkan terhadap orang yang

banyak melakukannya akan terjerumus kedalam kebohongan. Apalagi jika sumpah tersebut bohong sejak awal.

Rasulullah bersabda,

“Empat golongan yang dibenci allah yaitu penjualan yang banyak bersumpah, orang miskin yang sombong, orang yang berzina, dan pemimpin yang durjana”. (HR an-Nasani dan IbnuHibban)

Al-qur’an memerintahkan pada manusia untuk jujur, tulus/ikhlas, dan benar dalam semua perjalanan hidupnya, dan ini sangat dituntut dalam bidang bisnis,. Pada saat penipuan dan tipu daya dilakukan dan dilarang, bahkan hampir mendekati titi nadir, kejujuran bukan hanya diperintahkan. Ia dinyatakan sebagai keharusan yang mutlak dan absolut.

Sikap jujur akan terlihat dalam kemampuan dalam menjalankan amanah-amanah yang diberikan. Orang yang jujur sudah pasti amanah dalam setiap kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Firman Allah

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.” (al-Anfaal:27)

Oleh karena itu, prinsip amanah hanya dapat dijalankan selain dengan profesionalisme. Profesionalisme adalah bagian yang penting dari prinsip amanah dan muamalah. Al-Qur’an mengajarkan dalam suatu kisah yang sangat menarik, ketika putri nabi syuaif memohon kepada ayahandanya

agar berkenan mempekerjakan Musa A.S, sebagai sosok pemuda yang qawi 'kuat'/ profesional.

Disinilah letaknya dimana kenapa almanah menjadi salah satu prinsip dalam muamalah, profesionalisme, dan termasuk penempatan seseorang sesuai keahlian dan kemampuannya merupakan bagian dari prinsip almanah dalam muamalah yang islami.³⁸

Prinsip amanah dalam organisasi perusahaan dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggung jawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan tiap periode. Dalam hal ini perusahaan asuransi harus memberi kesempatan yang besar bagi nasabah untuk mengakses laporan keuangan perusahaan. Laporan keuangan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi harus mencerminkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan dalam bermuamalah dan melalui auditor public.

Prinsip amanah juga harus berlaku pada diri nasabah asuransi. Seseorang yang menjadi nasabah asuransi berkewajiban menyampaikan informasi yang benar berkaitan dengan pembiayaan dana iuran (premi) dan tidak memanipulasi data kerugian, yang menimpa dirinya, berarti nasabah tersebut telah menyalahi prinsip amanah dan dapat dituntut secara hukum.³⁹

3. Tablig

Sifat tabligh artinya kominikatif, argumentatif, *bli-hikmah*, dalam penyampaian dan bener (berbobot) dalam setiap ucapannya. Seorang

³⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, h. 738

³⁹ Am. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), h.130

leader atau pelaku bisnis islami haruslah juga seorang yang mampu mengkomunikasi visi dan misinya dengan benar kepada karyawannya, dan harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan tidak harus berbohong dan menipu kepada customer. Dia harus menjadi seorang negosiator yang baik yang bisa berbicara benar dan *bil hikmah* ‘bijaksana dan tepat sasaran’ kepada mitranya serta kalimat-kalimatnya selalu *qaulan sadiidan* ‘pembicaraan yang benar dan berbobot’. Allah berfirman.

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar (qaulan sadiidan) niscaya Allah memperbaiki bagimu amal-amalmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Barang siapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapatkan kemenangan yang besar.” (al-Ahzab: 70-71).

“Oleh karena itu, hendaklah bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar (qaulan sadiidan)”. (an-Nisa: 9).⁴⁰

Firman Allah diatas menjelaskan tentang bagaimana seharusnya seseorang harus berkata benar sesuai dengan apa yang ada dan mereka tidak seharusnya mengada-ada atau melebih-lebihkan dalam perkataanya.

4. Fathanah

Fatanah dapat diartikan intelektual, kecerdikan, atau kebijaksanaan. Pemimpin yang fatanah artinya pemimpin yang memahami, mengerti dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi hal dan tugas yang menjadi kewajibannya.

⁴⁰ Muhammad Syakir Sula, *Auransy Syariah (Life And General)*, h. 623

Sifat fatanah dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim. Karena, untuk mencapai sang pencipta, seorang muslim harus mengoptimalkan segala potensi yang telah diberikan oleh-Nya. Potensi paling berharga dan termahal yang diberikan pada manusia adalah akal (intelektualitas).

Dalam bisnis, implikasi ekonomi sifat fathanah adalah bahwa segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki sifat jujur dan benar, kredibel dan bertanggung jawab saja tidak cukup dalam berekonomi dan bisnis. Para pelaku bisnis syariah juga harus cerdas dan cerdik agar usahanya bisa lebih efektif dan efisien. Juga tidak mudah menjadi korban penipuan mitra bisnis ataupun competitor.

Sifat fatanah ini juga akan menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan inovatif hanya mungkin dimiliki ketika seseorang selalu berusaha untuk menambah berbagai ilmu pengetahuan, peraturan dan informasi, baik yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun perusahaan secara umum. Sifat fatanah (perpaduan antara *'alim* dan *hafidz*) telah mengantarkan Nabi Yusuf a.s dan timnya berhasil membangun kembali Mesir.

Dari empat sifat di atas terdapat beberapa indikator dari masing-masing sifat yang menjadi acuan seorang agen dalam melaksanakan tugasnya yaitu⁴¹:

Indikator Karakter Sidiq, Amanah, Tabligh, Dan Fatanah

sidiq	Amanah	tabligh	Fatanah
Kejujuran	Tanggung jawab	Komunikasi	Kecerdasan
Hormat	Percaya	Informasi	Profesional
Terbuka	Prinsip	Melayani	Toleransi

C. SOP

1. Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar operasional prosedur tidak hanya bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk melihat kinerja organisasi

⁴¹ Sri Herianingrum, *Implementasi Nilai Tabligh Pada Tenaga Pengajar dalam Proses Belajar Mengajar di Madrasah Aliyah Negeri Mojokerto*, JESTT Vol. 2 No. 10 Oktober 2015, h.283

publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.⁴²

2. Tujuan SOP

Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.⁴³

3. Standar ketentuan agen asuransi

Ketentuan agen asuransi menurut PP No. 73 Pasal 27 Tahun 1992 yaitu:

- a. Setiap agen asuransi hanya dapat menjadi agen dari satu Perusahaan Asuransi.
- b. Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi yang diageni.
- c. Semua tindakan agen asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi yang diageni.
- d. Agen asuransi dalam menjalankan kegiatannya harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk hak dan kewajiban calon tertanggung.⁴⁴

⁴² Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, h.1

⁴³ Ibid, h. 2

⁴⁴ PP No. 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Pasal 27 ayat 1-5

Ketentuan agen asuransi menurut Undang-undang No 40 tahun 2014,

yaitu :

1. Agen Asuransi dilarang menahan atau mengelola Premi atau Kontribusi.⁴⁵
2. Agen Asuransi dilarang menggelapkan Premi atau Kontribusi.⁴⁶
3. Dalam hal Premi atau Kontribusi dibayarkan melalui Agen Asuransi, Agen Asuransi wajib menyerahkan Premi atau Kontribusi tersebut kepada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dalam jangka waktu yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.⁴⁷
4. Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta.⁴⁸
5. Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan.⁴⁹

Ketentuan agen asuransi menurut Asosiasi Asuransi Jiwa

Indonesia, yaitu:

1. Tenaga Pemasar wajib memberitahukan jumlah premi yang telah dibayarkan oleh calon Nasabah atau Nasabah sesuai dengan yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa.
2. Tenaga Pemasar wajib segera menyetor premi kepada Perusahaan Asuransi Jiwa, dalam hal Tenaga Pemasar diberikan kewenangan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakilinya untuk menerima titipan pembayaran premi dari Nasabah.
3. Tenaga Pemasar wajib menjelaskan ketentuan dari tanda terima/kuitansi sementara kepada calon Nasabah atau Nasabah sebelum menerima titipan premi dari calon Nasabah atau Nasabah.

⁴⁵ Undang- undang No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 4

⁴⁶ Undang- undang No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 5

⁴⁷ Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 6

⁴⁸ Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 31 ayat 1

⁴⁹ Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 31 ayat 2

4. Setiap data Nasabah adalah milik dari Perusahaan Asuransi Jiwa. Tenaga Pemasar dilarang untuk memberitahukan kepada pihak ketiga dan/atau menggunakan data Nasabah dan informasi lainnya yang didapatkan dalam rangka menjalankan kewajibannya sebagai Tenaga Pemasar termasuk informasi mengenai Perusahaan Asuransi Jiwa kepada pihak ketiga selain untuk kepentingan Perusahaan Asuransi Jiwa.⁵⁰

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia NO.73 tahun 1992, Undang-Undang No. 40 tahun 2014, dan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia dapat kita ketahui bahwa setiap agen asuransi haruslah mengikuti aturan yang sudah ditentukan. Di dalam peraturan tersebut terdapat beberapa unsur dalam nilai islam di antaranya bertanggung jawab yang dapat dikatakan amanah, menyampaikan produk dengan jelas dan sesuai serta tidak ada yang dilebih dan dikurangkan yang berarti *sidiq* dan *tabligh*, serta kemampuan seorang agen asuransi yang harus mampu menyampaikan memahami keinginan seorang nasabah yang berarti *fatanah*.

⁵⁰ Kode Etik Agen Asuransi Jiwa Indonesia dan Ikrar Bersama Perusahaan Asuransi Jiwa Anggota AAJI SK No. 12/AAJI/2004 Tanggal 24 Agustus 2004

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field riseach*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang, keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial, kelompok, individu, lembaga atau masyarakat.⁵¹

Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu mempelajari keadaan sosial dan interkasi pegawai asuransi terhadap nasabah dalam penerapan *sidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fatanah* di PT. Prudential Life Assurance cabang kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berisi kutipan kutipan data untuk memberi gambaran penyajian. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, vidio tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dofkumen resmi lainnya.⁵²

⁵¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmad, *Metedologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), cet 10, h. 46

⁵² Lexy J.Maleong, *metodologi Penelitian Kualitatif Edisis Revisi*, (Bandung; Remaja Rosda Karya, 2009), h.6

Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang berusaha mengungkap fenomena secara holistik dengan cara mendeskripsikannya melalui bahasa non-numerik dalam kontes dan paradigma alamiah. Penggunaan paradigma alamiah mengasumsikan bahwa kenyataan-kenyataan empiris terjadi dalam suatu kontes sosial-kultural yang saling terkait satu sama lain secara holistik.⁵³

Jadi berdasarkan uraian di atas penelitian bersifat deskriptif kualitatif dalam penulisan ini adalah menggambarkan atau mengungkapkan suatu fakta secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dan kenyataan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti yaitu “ penerapan sidiq, amanah, tablig dan fatonah pada pegawai asuransi syariah di PT. Prudential Assurance cabang kota metro”.

B. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami data, maka data yang diperoleh akan meleset dari yang diharapkan.⁵⁴

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan atau data yang diperoleh peneliti dari sumber data asli.⁵⁵

⁵³ STAIN Jurai Siwo Metro, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Metro:P3m STAIN Jurai Siwo Meetro, 2016), h.21

⁵⁴ M. Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jaarta: Kencana, 2013), h. 124

⁵⁵ Muhammad, *Metedologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 103

Data tersebut diperoleh dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data primer adalah bagian dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk mengambil keputusan.⁵⁶

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Manajer, Pegawai atau Agen di PT. Prudential Life Assurance cabang kota Metro serta nasabah asuransi yang masih aktif.

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representatif. Suatu sampel yang tidak bersifat representatif terhadap setiap anggota populasi, berapapun ukuran sampel itu tidak dapat digeneralisasikan untuk menjelaskan sifat populasi dimana sampel tersebut diambil.⁵⁷

Teknik *sampling* yang penulis gunakan adalah *puposive sampling*, adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan atas dasar adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.⁵⁸ Dalam penelitian, sampel yang peneliti gunakan adalah 1 orang Manajer, 3 orang pegawai, dan 3 orang nasabah serta wawancara langsung kepada orang yang bersangkutan atau menjadi subyek penelitian.

⁵⁶ M. Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian*, h. 129

⁵⁷ Morisan, *Metedologi Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 109

⁵⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Cet. 14, h.274

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber data lain yang mungkin tidak berhubungan langsung dengan peristiwa tersebut.⁵⁹ Adapun yang menjadi sumber penunjang dalam penelitian ini adalah buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁶⁰ Untuk menetapkan data guna melengkapi pembuktian masalah, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).⁶¹

Wawancara ini dilakukan guna memperoleh data yang ada kaitannya dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara terstruktur (*structured interview*) yaitu mengacu pada

⁵⁹ *Ibid.*, h.105

⁶⁰ Juliansyah Noor, *Metedologi Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2013), Cet. Ke 3, h.138

⁶¹ Moh. Nasir, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h.174

situasi ketika seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan temporal pada tiap-tiap responden.⁶²

Adapun yang akan menjadi sasaran wawancara adalah 1 orang Manajer dan 3 orang Pegawai asuransi dan 3 orang nasabah asuransi di kota Metro.

2. Observasi

Secara terminologi, observasi berasal dari istilah inggris observation yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawasan. Menurut bungin, observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indra lainnya seperti telinga, hidung, mulut dan kulit.⁶³

Observasi terbagi menjadi observasi partisan, dan observasi nonpartisipan. Dalam Observasi partisipan observer atau peneliti terlibat langsung dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diamati, sedangkan observasi nonpartisipan peneliti berada diluar subjek yang diamati dan tidak ikut terjun langsung dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan.⁶⁴

Observasi yang peneliti lakukan ini bersifat nonpartisipan karena peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak agen asuransi pada PT Prudential cabang

⁶² Ibrahim, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet, 2015), h. 89

⁶³ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2015), h.80

⁶⁴Sukandar Rumidi, *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula* , (Yogyakarta: Gadjah Mada Unervercity Press, 2002) h. 71-72

Kota Metro kepada nasabah, akan tetapi hanya mengamati proses yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan buku-buku yang relevan dengan masalah yang dibahas. Menurut Sugiyono “Dokumentasi” berasal dari kata dokumen yang artinya catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁶⁵

Dengan demikian dokumentasi adalah penyelidikan yang dilakukan terhadap bahan tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan cara dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil data dari sumber yang berupa buku-buku yang terkait dengan penelitian.

D. Teknis Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengelola data-data yang ada. Teknis analisis data adalah “cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan digunakan dalam penelitian”.⁶⁶

Data yang diperoleh melalui interview dahulu diadakan pengolahan dan analisis secara kualitatif dengan memberikan kesan interprestasi terhadap hasil observasi, interview, dan dokumentasi. Pemberian kesan

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet ke-7, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 240

⁶⁶ Juliansyah Noor, *metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.163

dan interperensi tersebut dilakukan dengan menjabarkan keterangan-keterangan yang mengacu pada teori yang sesuai dengan masalah.

Peneliti menggunakan metode berfikir induktif dalam menganalisa data, yang dimaksud dengan metode berfikir induktif adalah berangkat dari faktor-faktor yang khususnya peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari faktor-faktor dan peristiwa yang konkrit itu ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum. Maksudnya, menarik kesimpulan yang bersifat umum.⁶⁷ Cara ini digunakan untuk membahas dan mencari tahu bagaimana penerapan Sidiq, Amanah, Tabligh, dan Fathanah pada pegawai asuransi di PT. Prudential Assurance cabang kota Metro.

⁶⁷ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Reaserch*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Psikologi UGM, 2000), h.40

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. PT. Prudential Life Assurance

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada tahun 1995. Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential plc⁶⁸, London, Inggris dan di Asia Prudential Indonesia menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hongkong. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia.⁶⁹

Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) sejak pertamakali meluncurkan produk ini di tahun 1999. Sebagai pemimpin pasar, Prudential Indonesia selalu berusaha untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak, hingga masa pensiun.

⁶⁸Prudential plc merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri pada tahun 1848. Prudential plc ini memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan. Dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang dipilih.

⁶⁹PRUsales Academy, *PRUfast Star PT Prudential Life Assurance*, (februari, 2011), h.3

Dalam operasionalnya, PT. Prudential Live Assurance menjalankan produk yang berbasis konvensional dan produk yang berbasis syariah. Adapun yang berbasis syariah disebut dengan PRU syariah. Dalam buku PRUfaststart yang dikeluarkan oleh PT. Prudential Live Assurance, menjelaskan bahwa PRU syariah adalah sebuah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. PRU syariah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islami.⁷⁰

Seiring dengan perkembangan PT. Prudential Live Assurance, maka perusahaan ini membuka cabang/ kantor pemasaran di beberapa kota salah satunya di kota Metro yang didirikan pada tahun 2008 dimana di setiap cabang pemasaran menjalankan sistem konvensional dan unit link syariah.

2. Visi dan Misi PRU syariah

Adapun visi dari Prudential Indonesia PRU syariah adalah menjadi perusahaan nomor satu dalam hal:⁷¹

- a. Pelayanan nasabah
- b. Memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham
- c. Memperkerjakan orang-orang terbaik

Dari beberapa visi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan nasabah

⁷⁰ Ernita Yohana, Manajer PRU syariah, *wawancara*, Metro 1 Desember 2017

⁷¹ Ibid.

Nasabah adalah kunci penting bagi keberlangsungan perusahaan oleh karena itu pelayanan terhadap nasabah merupakan hal penting bagi Prudential untuk mencapai tujuan yaitu menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu di Asia.

2) Memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham

Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi keberhasilan perusahaan dalam perkembangannya.

3) Memperkerjakan orang-orang terbaik

Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan visi ini, Prudential senantiasa mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawan. Oleh karena itu, Prudential sangat mengutamakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran dan karyawan sehingga tujuan dan visi perusahaan dapat dicapai dengan hasil terbaik.

Sedangkan misi dari PT. Prudential Live Assurance (Prudential Indonesia) adalah menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga pemasaran

profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

3. Prinsip-Prinsip Dasar PRU syariah

Dalam menjalankan bisnisnya, PT. Prudential Life Assurance memiliki prinsip-prinsip dasar yang harus dianut oleh setiap tenaga pemasaran dan karyawan. Prinsip dasar ini menjadi panduan para tenaga pemasaran dan karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Dengan berpegangan teguh pada prinsip-prinsip dasar ini, maka setiap tenaga pemasaran dan karyawan yang memiliki peranan penting dalam perusahaan akan senantiasa bersikap dan menjalankan segala aktivitas kerjanya berdasarkan prinsip-prinsip dasar ini, serta saling menghargai dan menghormati guna mendukung perusahaan untuk menjadi perusahaan asuransi nomor satu.

Prinsip-prinsip dasar Prudential Indonesia dirangkum dalam sebuah kata *RESPECT* yaitu:

- R* : *Respect and value people, culture, difference, and contributions* (menghormati dan menghargai orang lain, kebudayaan, perbedaan dan peran serta).
- E* : *Encourage an open, honest environment where appreciation is articulate* (menciptakan lingkungan yang terbuka, jujur dan memberikan penghargaan).
- S* : *Support the company, your colleagues, customers and community* (mendukung perusahaan, rekan kerja, nasabah dan masyarakat).
- P* : *Practice what we preach; be a role model for the operating principles* (mempraktekkan apa yang diajarkan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar).
- E* : *Enjoy and fun* (mencintai pekerjaan).

- C* : *Committed listening for our colleagues and our customer* (mendengar dengan sepenuh hati kepada rekan kerja dan nasabah).
- T* : *Trust others and be worthy of their trust* (saling mempercayai dan menghargai kepercayaan orang lain).⁷²

4. Produk-produk Prudential PRU syariah

PRU syariah adalah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. PRU syariah dirancing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Adapun jenis produk PRU syariah yang ditawarkan Prudential Indonesia yaitu:⁷³

- a. *PRUlink syariah investor account*, yaitu produk asuransi syariah unit link dengan pembayaran premi sekaligus yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi.
- b. *PRUlink syariah assurance account*, yaitu produk asuransi syariah dengan pembayaran premi berkala di mana nasabah dapat memilih kombinasi antara investasi dan proteksi asuransi dalam satu polis. Premi berkala dapat dibayarkan sampai usia 99 tahun.

Asuransi syariah memiliki manfaat yang beragam, pada produk *PRUlink syariah assurance account*, manfaat yang bisa di dapat, yaitu:

- 1) Manfaat kematian (*death benefit*)
- 2) Manfaat cacat total dan tetap (*Total & Permanent disability*)
- 3) Dapat menambahkan nilai uang pertanggungan (*sum covered*)
- 4) Dapat melakukan penambahan kontribusi (*top-up*)

⁷² PRUsales Academy, *PRUfast Star PT Prudential Life Assurance*, h. 19

⁷³ Ernita Yohana, Manajer PRU syariah, wawancara, Metro 1 Desember 2017

5) Dapat menentukan sendiri besarnya komposisi dari nilai proteksi dan nilai investasi.

- Dapat melakukan pengalihan dana (*fund switching*)
- Pilihan manfaat asuransi tambahan (*riders*) yang beragam.⁷⁴

5. Struktur Organisasi PRU syariah

Struktur organisasi dari PT. Prudential Life Assurance terdiri dari:

Direksi	:Rinaldi Mudahar (Presiden Direktur) Nini Sumohandoyo (Direktur Pemasaran) Evelin Kusumowidagdo (Direktur Operasional) John Oemhke (Direktur Keuangan) Nick Holder (Direktur Penelitian & Pengembangan) Kenneth Trearns (Deirektur Pengembangan Agen)
Komisaris	:Richard John Taylor (Presiden Komisaris) Ira Eddymurthy Andara (Komisaris) Mulchis Anwar (Komisaris Independen)
DPS (Dewan Pengawas Syariah):	:DR. H. Anwar Ibrahim (Ketua) Ir. H.Adiwarman A.Karim, MBA, MAEP (Anggota)

⁷⁴ Ernita Yohana, Manajer PRU syariah, *wawancara*, Metro 1 Desember 2017

H. Ahmad Nuryadi Asmawi, LL.b, MA
(Anggota)

Manager cabang/

kantor pemasaran Metro : Ernita Yohana, SHI.

Administrasi (keuangan) : Uswatun Hasanah

Departemen Klaim : Yusuf Arif

Departemen *Underwriting* : Hani Nurmala

Departemen *Marketing* : Budiman

Departemen Investasi : Bambang Irawan

Keterangan:

a. SAM (*Senior Agency Manager*)

- 1) Penanggung jawab utama operasional kantor.
- 2) Melakukan pengawasan disetiap departemen dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

b. Administrasi (Keuangan)

- 1) Penanggung jawab keuangan kantor pemasaran
- 2) Merekap setiap transaksi keuangan
- 3) Menerima pembayaran premilanjutan
- 4) Membuat laporan
- 5) Melakukan verifikasi setiap transaksi

c. Departemen Klaim

Departemen klaim menangani dan mengurus pengajuan klaim yang dilakukan olehnasabah, baik memastikan kebenaran klaim hingga persetujuan klaim.

d. Departemen *Underwriting*

Departemen underwriting bertanggung jawab atas pengendalian risiko melalui proses seleksi dan identifikasi risiko. Adapun tujuannya adalah untuk memastikan setiap tertanggung membayar premi sesuai dengan tingkat risiko.

e. Departemen *Marketing*

Departemen marketing sebagai marketing atau agen yang disamping bertugas sebagai agen, juga bertugas sebagai koordinator/ manajer unit pemasaran.

1. Merekrut calon marketing (agen) baru
2. Melakukan seleksi terhadap calon-calon agen yang telah memberikan lamaran
3. Memberikan pembekalan dasar/basic training terhadap agen yang telah diterima
4. Membina dan mengawasi aktivitas agen yang dikoordinasinya
5. Melakukan aktivitas sebagai agen
6. Fokus untuk produksi/pemasaran produk

f. Departemen Investasi

Menanganidana/modal yang terkumpul dari para nasabah untuk kemudian di investasikan ke pasar modal syariah seperti saham syariah, obligasi syariah, dan lain-lain.

B. Penerapan Sidiq, Amanah, Tabligh dan Fatanah pada pegawai (agen) asuransi syariah.

Siddiq, amanah, tabligh dan fatanah merupakan 4 sifat yang dimiliki oleh Rasulullah SAW. Dalam asuransi 4 sifat tersebut merupakan pondasi yang dibangun untuk pengaturan perusahaan pada perusahaan asuransi syariah atau takaful. Penerapan sidiq, amanah tabligh dan fatanah pada

pegawai (agen) merupakan salah satu bagian yang penting. Pasalnya, hal tersebut dilakukan untuk para agen asuransi agar mereka mampu dalam melayani nasabah.

Menurut ibu Ernita Yohana selaku manajer PT. Prudential cabang kota Metro ia telah bekerja selama 10 tahun. Pendapatnya mengenai penerapan sidiq, amanah, tabligh, dan fatanah. Ia mengatakan peraturan tentang penerapan sifat tersebut sudah ia jelaskan kepada calon agen pada saat training dan pada agen pada saat evaluasi setiap akhir pekan.

Menurut Ibu Ernita pandangan terhadap sidiq, amanah tabligh dan fatanah bahwa sifat tersebut merupakan suatu kesatuan yang saling berkaitan. Pada dasarnya sifat tersebut menjadi suatu hal yang berkesinambungan dan memiliki indikator tersendiri yang harus ia terapkan. Bagian dari indikator tersebut yaitu

1. pertama yaitu kejujuran, dimana menurutnya kejujuran merupakan bagian penting sebab kejujuran memiliki nilai tersendiri dan tidak dapat diukur.
2. Kedua yaitu tanggung jawab, dimana tanggung jawab adalah kunci penting. Dalam tanggung jawab mereka (agen) harus mampu bertanggung jawab terhadap nasabah dan semua hal yang dilakukan agar kepercayaan yang diberikan tidak rusak.
3. Ketiga yaitu kepintaran, talenta atau kemampuan. Menurut ibu Ernita kepintaran sudah pasti harus dimiliki karena jika tidak ada kepintaran atau skil kemampuan maka para agen akan sulit mendapatkan

nasabah. Selain itu kemampuan juga dapat menjadi tolak ukur kinerja agen tersebut.

4. Keempat yaitu teliti, teliti disini dilahat dari agen asuransi terhadap produk yang ditawarkan, sebab tidak semua nasabah akan cocok dengan produk yang dimiliki. Selain teliti dalam produk, mereka juga harus teliti dalam memilih calon nasabah yang akan menjadi nasabah mereka.
5. Kelima bijaksana yaitu bijaksana dalam mengambil berbagai keputusan.
6. Keenam komunikasi dimana agen harus menjaga komunikasi terhadap nasabah agar terciptanya kekeluargaan. Sebagai seorang agen asuransi komunikasi menjadi hal penting yang harus mereka lakukan agar mereka selalu tau bagai mana keadaan nasabah mereka, jikalau terjadi sesuatu maka agen dapat segera membantu nasabah tersebut. Contohnya apabila salah satu nasabah dari seorang agen terkena musibah seperti kecelakaan atau sakit maka mereka dapat langsung membantu dan mengambil keputusan yang tepat.
7. ketujuh yaitu melayani, selain menjaga komunikasi melayani juga menjadi hal yang penting dan bersangkutan dalam komunikasi. Melayani nasabah merupakan hal yang paling wajib karena ia telah diberikan tanggung jawab dan kepercayaan dari nasabah agar dalam suatu waktu mereka harus mampu melayani mereka. Melayani disini diartikan sebagai suatu pelayanan yang diberikan agen terhadap

nasabah agar nasabah tetap percaya terhadap PT. Prudential yang mengelola dana yang diberikan untuk asuransinya.⁷⁵

Sedangkan menurut Firman selaku agen di PT. Prudential cabang kota Metro yang telah bekerja selama 3 tahun diketahui bahwa, ia tertarik menjadi seorang agen berawal dari mengikuti training yang di adakan oleh pihak Prudential, kemudian tertarik akan pendapatan yang tidak terbatas (sesuai dengan jumlah nasabah yang didapatkan) dan jam kerja yang lebih fleksibel.

Mengenai *sidiq* amanah *tabligh* dan *fatanah*, menurut pemahaman Firman Syahri mengenai *sidiq*, amanah, *tabligh* dan *fatanah* yaitu suatu sifat yang dimiliki oleh Rasulullah SAW, dimana Sifat tersebut dapat diartikan sebagai suatu pedoman atau acuan dalam kehidupan sehari-hari. Beliau mengatakan mengenai sikap *sidiq*, amanah, *tabligh* dan *fatanah* sudah di terapkan dalam setiap kegiatan yang dilakukan, salah satunya pada saat menyampaikan produk kepada nasabah.

Menurut firman kendala dalam penerapan dari keempat sifat tersebut memang sering di alami, salah satunya pada saat sedang menawarkan dan menjelaskan produk kepada nasabah, namun terdapat beberapa nasabah yang belum dapat memahami sistem asuransi. Akan tetapi, ia mengatakan bahwa telah menjelaskan dan menerangkan produk yang ditawarkan sudah sangat jelas dan cukup. Menurut penuturan beliau cara beliau mencari nasabah adalah dengan edukasi atau penjelasan secara langsung, beliau

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Ernita Yohana, Manajer Asuransi di Pt. Prudential Cabang Kota Metro, Pada 1 Desember 2017

juga menjelaskan mengenai resiko dan keuntungan dari produk yang ia tawarkan. Untuk saat ini beliau masih di percaya menjadi penanggung jawab untuk nasabahnya.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Endang Lestari selaku agen yang sudah bekerja selama satu tahun, ia memilih menjadi agen asuransi disebabkan jam kerja yang tidak di tuntutan oleh waktu dan lebih fleksibel. Dalam hal penerapan *sidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fatanah* menurutnya sudah diterapkan. Menurutnya penerapan tersebut berkaitan langsung dengan tugas agen dalam sistem asuransi, sebab tugas agen adalah menyampaikan informasi sekaligus bertanggung jawab pada nasabah.

Menurut pendapat Endang Lestari dari keempat sifat tersebut yaitu ia mengatakan bahwa *sidiq* artinya benar, maksudnya bukan hanya benar dalam perkataan saja tetapi benar dalam memberikan informasi. *Amanah* artinya dapat dipercaya, maksudnya agen harus memiliki sifat ini sebab ketika agen diberikan tugas apapun maka harus dilaksanakan. *Tabligh* menurutnya menyampaikan, menyampaikan segala sesuatu sesuai dengan yang ada dan tidak melebih-lebihkan. Sedangkan *fatanah* itu cerdas, cerdas dalam arti memiliki kemampuan berfikir dalam menghadapi masalah yang dikeluhkan nasabah.

Kendala dalam penerapan tersebut menurutnya sebenarnya tidak ada, hanya saja kendala yang ia alami yaitu seperti sulitnya mempertahankan keagenannya dikarenakan semakin sulit ia mendapatkan nasabah. Selain itu

⁷⁶ Wawancara dengan Firman Syahri, Agen Asuransi Pt. Prudential Cabang Kota Metro, Pada 25 November 2017

faktor lainnya yaitu sulitnya memberikan edukasi yang baik sehingga mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Selain itu dalam hal mencari nasabah ia lebih memilih sosialisasi yaitu menjelaskan tentang pentingnya dalam berasuransi serta bagaimana keuntungannya. Untuk saat ini ia masih dipercaya sebagai penanggung jawab terhadap nasabahnya.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu ayu yang berkerja sebagai agen selama 5 tahun, ia memulai menjadi seorang agen dikarenakan adanya peluang bisnis dalam asuransi. Selain itu menjadi seorang agen tidak harus selalu berada di kantor, serta menjadi agen dapat memiliki waktu yang fleksibel. Mengenai empat sifat dari *sidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fatanah* ia berpendapat bahwa empat sifat tersebut merupakan sifat yang harus dimiliki setiap makhluk hidup, tidak hanya untuk seorang agen melainkan setiap individu harus memilikinya.

Penerapan dari keempat sifat sudah diterapkan akan tetapi banyak kendala yang dialami pada awal menjadi agen. Menurutnya tidak semua sifat-sifat tersebut dapat langsung dilakukan dalam setiap kegiatan. Butuh beberapa proses yang harus dilewati. Kendala dalam menerapkan sifat-sifat itu menurutnya hanya diawal saja. Biasanya para agen yang masih baru mereka belum sepenuhnya mampu dalam menjalankan tugas sebagai seorang agen. Banyak beberapa kendala yang dihadapi salah satunya seperti pada saat ia mencoba menyampaikan beberapa produk terhadap

⁷⁷ Wawancara dengan Endang Lestari, Agen Asuransi PT. Prudential Cabang Kota Metro, pada 27 November 2017

nasabah, akan tetapi nasabah tersebut masih ragu dan tidak yakin terhadap agen tersebut.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah dan mantan nasabah yang mengikuti asuransi di PT. Prudential life Assurance cabang kota metro.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu An nasabah Prudential. Ia mengatakan bahwa selama menjadi nasabah asuransi di PT. Prudential Agen yang bertugas melayani nasabahnya. Menurutnya pelayanan tersebut cukup memuaskan bagi dirinya, karena beliau merasakan agen bersikap terbuka, jujur, dan menghormatinya (sikap Siddiq) dibuktikan pada saat bertatap muka dan menjelaskan terkait produk asuransi yang ditawarkan dengan tidak melebih-lebihkan kebaikan produknya. Agen mampu menumbuhkan kepercayaan untuk bergabung dalam asuransi melalui komunikasi yang baik mengenai produk yang dilakukan, memegang teguh prinsip atau aturan perusahaan (sifat Tablig) dan kecerdasannya menguasai produk serta menjelaskan produk menunjukkan tingkat professional agen tersebut (Fathanah). Selain itu dalam pelayanan yang dilakukan terhadapnya sangat puas, bertanggung jawab dalam setiap kegiatan yang dilakukan terhadap nasabah (Amanah).

Berdasarkan hasil wawancara bapak Hd nasabah asuransi lainnya, menurutnya agen yang melayani cukup ramah tetapi pada saat berkomunikasi (Tabligh) dalam menjelaskan produk mereka masih belum menguasai produk tersebut (sifat Fathanah). Terlihat ketika bapak tersebut

mencoba menanyakan beberapa produk yang ingin dibelinya. Menurutnya agen telah bersikap toleransi (Fathanah) dan menghormatinya (Siddiq) sebagai nasabahnya, beliau menjelaskan pada saat pertemuan awal bapak Hd sempat membatalkan pertemuan dan juga tidak langsung memutuskan mengikuti asuransi setelah bertemu. Selain itu dalam proses pelayanan yang ia terima cukup puas. Hal ini dilihat pada saat ia membantu mengisi formulir untuk pengajuan klaim.

Adapun hasil wawancara kepada nasabah yang lain yaitu bapak Sg, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan agen terhadapnya selama ini dapat dikatakan puas, akan tetapi beliau mengaku belum pernah melakukan pengajuan klaim. Ketika agen asuransi tersebut menjelaskan beberapa produk kepadanya, menurut beliau sang agen cukup menguasai yaitu terlihat dari cara sang agen menjelaskan dengan detail dalam menawarkan produknya (fatanah), sikap agen juga menurutnya sopan pada saat agen menawarkan asuransi kepada beliau dan menghargai beliau sebagai nasabahnya (sidiq). Dalam melakukan pekerjaannya agen tersebut telah profesional dalam pekerjaannya (fatanah).⁷⁸

Beberapa pendapat dari ke- 3 nasabah diatas, merupakan beberapa gambaran dari tingkat pelayanan yang dilakukan agen terhadap nasabah mereka dalam ruang lingkup kota Metro.

Pada apa yang nasabah rasakan dari pelayan yang agen berikan dapat menjadi gambaran dari seberapa optimalkah penerapan indikator 4 sifat

⁷⁸ Wawancara dengan Ayu, Agen Asuransi PT. Prudential Cabang Kota Metro, pada 27 November 2017

dalam beransuransi syariah yang dilakukan oleh PT. Prudential Life Assurance PRU syariah terhadap agen mereka.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, diketahui bahwa agen mampu berkomunikasi dengan baik (Tabligh), bersikap terbuka dan jujur (Siddiq), dan mampu menjaga kepercayaan nasabah (Amanah). Akan tetapi dalam sisi keilmuan (Fathanah) agen kurang menguasai seluruh aspek dan kurang mampu menyampaikan (Tabligh) dengan baik hal-hal terkait dengan produk asuransi, hal ini dikarenakan terkadang nasabah masih kurang jelas dengan hal-hal terkait produk asuransi.

Pelaksanaan penerapan 4 sifat (sidiq, amanah, tabligh, dan fatanah) pada agen PT. Prudential Life Assurance PRU syariah kurang optimal. Hal ini dilihat dari hasil wawancara dan observasi peneliti bahwa adanya beberapa kritikan dan keluhan dari nasabah terhadap pelayanan agen mereka. Dimana peneliti melakukan wawancara tersebut secara tertutup/privasi dari nasabah.

Adapun melihat pada sudut pandang agen PT. Prudential Life Assurance PRU syariah. Pada kendala-kendala yang dihadapi oleh mereka salah satunya adalah sulitnya mereka memberikan edukasi untuk meyakinkan kepada nasabah dan calon nasabah. Selain itu masih ada beberapa agen yang belum optimal dalam menerapkan 4 sifat dari indikator Asuransi syariah tersebut. Sehingga kurangnya rasa tanggung jawab mereka untuk melayani nasabah mereka dengan baik.

Maka melihat dari hasil pembahasan diatas mengenai penerapan indikator dari 4 sifat asuransi syariah yaitu Sidiq, amanah, tabligh, dan fatanah. Bahwa 4 sifat tersebut dalam beberapa segi telah diterapkan dan dalam segi yang lain belum dapat diterapkan. Hal ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Penerapan sifat sidiq

Beberapa indikator sifat sidiq yang telah diterapkan oleh agen yaitu :

- a. ketika agen tersebut menyampaikan dan menawarkan produk kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang ada.
- b. Tidak menutup-nutupi kekurangan maupun kelebihan dari suatu produk, dan sabar dalam menghadapi nasabah pada saat terjadi komplain.
- c. Menghargai dan menghormati atasan dan nasabah dalam melakukan pekerjaan.

Adapun salah satu butir dari indikator sifat sidiq yang belum diterapkan oleh agen yaitu masih kurang terbukanya agen terhadap nasabah dalam sistem bisnis mereka. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan indikator yang dimiliki dari sifat sidiq yaitu kejujuran, hormat dan terbuka.

2. Penerapan sifat amanah

Beberapa indikator sifat amanah yang telah diterapkan oleh agen yaitu

- a. Ketika Nasabah mempercayai agen sebagai penanggung jawab asuransinya,
- b. Memegang teguh prinsip-prinsip dan aturan yang berlaku pada perusahaan.
- c. Menjalankan tugas sesuai dengan kontrak yang ditentukan.
- d. Mempercayai agen sebagai orang yang menjadi penanggung jawab asuransinya.

Beberapa indikator sifat amanah memang sudah diterapkan dan dilakukan akan tetapi masih ada beberapa yang belum dilakukan secara optimal seperti indikator prinsip. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan indikator yang dimiliki dari sifat amanah yaitu tanggung jawab, berprinsip dan percaya.

3. Penerapan sifat tabligh

Beberapa indikator sifat tabligh yang telah diterapkan oleh agen yaitu

- a. Ketika mereka melayani nasabah dengan sabar dan teliti sesuai dengan tugasnya sebagai agen.
- b. Agen memberikan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT. Prudential.
- c. Tidak melebih-lebihkan ataupun mengurangi informasi yang ada.
- d. Agen juga tidak pernah memutuskan komunikasi terhadap nasabahnya, apabila nasabah ingin melakukan klaim maka agen

dapat secara langsung membantu nasabahnya melakukan klaim. Selain itu ketika nasabah berulang tahun mereka mengucapkan dan memberikan hadiah kepada nasabahnya.

Beberapa indikator sifat tabligh yang belum diterapkan oleh agen yaitu masih kurangnya pelayanan yang dilakukan agen dan kurangnya informasi yang di berikan. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan indikator yang dimiliki dari sifat tabligh yaitu komunikasi, informasi dan melayani.

4. Penerapan sifat fatanah

Beberapa indikator sifat fatanah yang telah diterapkan oleh agen yaitu:

- a. Mampu menjelaskan produk dengan baik dan menjawab pertanyaan atau kebingungan nasabah dalam memilih produk.
- b. Profesional dalam melakukan dan melaksanakan pekerjaan serta tidak mencampur adukan masalah pribadi dalam pekerjaannya.

Beberapa indikator sifat tabligh yang belum diterapkan oleh agen yaitu masih kurangnya toleransi yang dilakukan agen dan kurangnya informasi yang di berikan. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan indikator yang dimiliki dari sifat tabligh yaitu komunikasi, toleransi dan profesional.

Prudensial memiliki prinsip-prinsip dasar tersendiri yang di sebut dengan Prinsip-prinsip dasar Prudential Indonesia. Prinsip-prinsip dasar Prudential Indonesia dirangkum dalam sebuah kata *RESPECT* yaitu:

R :Respect and value people, culture, difference, and contributions
(menghormati dan menghargai orang lain, kebudayaan, perbedaan dan peran serta), menunjukkan sikap toleransi sebagai wujud sifat Fathanah. Dalam penerapannya, sikap toleransi diterapkan dengan baik oleh agen dengan tidak menjadikan perbedaan sebagai kendala dalam proses pelayanan.

E :Encourage an open, honest environment where appreciation is articulate
(menciptakan lingkungan yang terbuka, jujur dan memberikan penghargaan). Jujur dan terbuka merupakan perwujudan sifat Siddiq. Agen dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap jujur dan terbuka terkait produk yang ditawarkan.

S :Support the company, your colleagues, customers and community
(mendukung perusahaan, rekan kerja, nasabah dan masyarakat).

P :Practice what we preach; be a role model for the operating principles
(mempraktekkan apa yang diajarkan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar). Prinsip ini menunjukkan sifat Fathanah dan Amanah. Agen mampu menyerap hal yang diajarkan (ilmu dan kecerdasan wujud sifat Fathanah) dan mampu menjelaskan dan mempraktekan (Tabligh) serta memegang teguh prinsip perusahaan (Amanah). Dalam prinsip ini agen kurang mampu menjelaskan dan mempraktekan (Tabligh)

E :Enjoy and fun (mencintai pekerjaan).

C :Committed listening for our colleagues and our customer (mendengar dengan sepenuh hati kepada rekan kerja dan nasabah).

Prinsip ini menunjukkan sifat tabligh, yaitu dimana agen mampu melayani nasabah dengan baik.

T :Trust others and be worthy of their trust (saling mempercayai dan menghargai kepercayaan orang lain)

Dalam prinsip ini terdapat sifat sidiq dan amanah yaitu menghargai nasabah dan mempercayai agen sebagai agen asuransinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan peneliti terhadap agen asuransi syariah di PT. Prudential Life Assurance Prusyariah cabang kota metro terhadap penerapan dari sifat *sidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fatanah* dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan tersebut telah diterapkan. Akan tetapi penerapan dari keempat hal tersebut masih belum dilakukan secara optimal, diantaranya sifat *tabligh* dan *fatanah*. Sebagian nasabah menyatakan bahwa agen belum sepenuhnya menguasai produk yang berarti belum memenuhi indikator dari sifat *tabligh* yaitu menyampaikan dan sifat *tabligh* yaitu kecerdasan, sehingga berpengaruh terhadap kepercayaan dan minat nasabah terhadap asuransi. Hal ini terlihat dari hasil wawancara terhadap nasabah yang mengikuti asuransi syariah.

B. Saran

Berdasara kesimpulan yang peneliti kemukakan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Kepada manajer lebih memperhatikan kinerja agen berdasarkan kemampuan mendapatkan nasabah.
2. Kepada agen lebih meningkatkan kecerdasan dalam menyampaikan dan menguasai produk yang dimiliki Prudential agar nasabah lebih mudah memahami.

3. Meningkatkan kembali rasa tanggung jawab dan berkomitmen terhadap nasabah.
4. Memberikan informasi dengan jelas mengenai sistem perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

- AM. Hasan Ali. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Andi Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta:Kencana, 2009
- Cholid Narbuko dan Abu Achmad. *Metedologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Dina Siti Rahmawati. *Komunikasi persuasif leader dalam merekrut calon agen asuransi*. Riau; Universitas Riau. Vol 3 No. 2016
- Fuad Ibnu Madya. *Peran Agen Dalam Pengembangan Bisnis Asuransi Syari'ah*. Jakarta; UIN Syarif Hidayatullah.2008.
- Hamzah Ya'qub. *Etika Islam Pengantar Akhlaqulkarimah (Suatu Pengantar)*. Bandung: Diponegoro. 1985.
- Ibrahim. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet. 2015.
- Irham Fahmi. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabet. 2016.
- Juliansyah Noor. *Metedologi Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Kadar Nurjaman. *Manajemen Personalia*. Bandung; Pustaka Setia. 2014.
- Keputusan RAT AAJI No. 03 tahun 2012 Tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa
- Lexy J.Maleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisis Revisi*. Bandung; Remaja Rosda Karya. 2009.
- M. Burhan Bungin. *Metedologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Mahmud Mahfoedz. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2007.
- Marihot Tua Efendi Hariandja. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta:Grasindo. 2002.
- Moh. Nasir. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003.

- Morisan. *Metedologi Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana. 2012.
- Muhaimin Iqbal. *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2006.
- Muhammad Syakir Sula. *Asuransi Syariah (Life And General)*. Jakarta: Gema Insani. 2004
- Muhammad. *Metedologi P enelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- PP No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Pasal 27 ayat 1-5
- Siti Zulaika, “Hubungan Tenaga Kerja (SDM)”, <http://apasihmaumu.blogspot.co.id/2012/06/hubungan-tenaga-kerja-sdm.html> di unduh pada tanggal 2 mei 2017
- Soelton Ibrahim. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pemutusan Hubungan Kerja (modul)*. tahun 2013.
- Sri Herianingrum. *Implementasi Nilai Tabligh Pada Tenaga Pengajar dalam Proses Belajar Mengajar di Madrasah Aliyah Negeri Mojokerto*. JESTT Vol. 2 No. 10 Oktober 2015.
- Sri Rejeki Hartono. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika, Ed.1, cet ke-6. 2001.
- Srijanti, Purwanto s.k, Wahyudi Pramono. *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*. Yogyakarta; Graha ilmu. 2007.
- STAIN Jurai Siwo Metro. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*. Metro:P3m STAIN Jurai Siwo Meetro. 2016.
- Sudarsono. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Cover DNESN. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet ke-7. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Sukandar Rumidi. *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada Unervercity Press. 2002.

- Sutrisno Hadi. *Metodelogi Reaserch*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Psikologi UGM. 2000.
- Suwanto dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabet. 2014.
- Tjipto Atmoko. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Tri Silawati Dewi. *Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2005.
- Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 6
- Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 31 ayat 1
- Undang- undang Republik Indonesia No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 31 ayat 2
- Undang- undang No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 4
- Undang- undang No 40 tahun 2014 tentang perasuransian pasal 28 ayat 5
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 ayat 15
- Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian Pasal 1 Ayat 10
- Undang-Undang Republik Indonesia No.4 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 Ayat 23
- Waldi Nopriansyah. *Asuransi Syaria'ah*. Yogyakarta; Andi.
- Winda Rahmawati. *Analisis Peran Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah*. Semarang; Universitas Islam Negeri Walisongo. 2015.

**PENERAPAN SIDDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATONAH
TERHADAP PEGAWAI (AGEN) ASURANSI JIWA PADA PT.
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU*syariah* CABANG KOTA METRO.**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- D. Pegawai (Agen) Asuransi
- E. Sidiq, Amanah, Tabligh, Dan Fatanah
- F. SOP

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT. Prudential Life Assurance
- B. Penerapan Sidiq, Amanah, Tablig, dan Fatonah pada Pegawai PT. Prudential Life Assurance Prusyariah

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

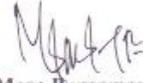
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Agustus 2017

Mahasiswa Ybs,



Mega Purnamasari

NPM. 13103454

Pembimbing I



Sainul, SH, MA

NIP. 49680706 200003 1 004

Pembimbing II



H. Nawa Angkasa, SH, MA

NIP. 19671025 200003 1 003

**Penerapan Sidiq, Amanah, Tabligh, Dan Fatonah Terhadap Pegawai
Asuransi Jiwa Pada Pt. Prudential Life Assurance Pru-Syariah Cabang
Kota Metro
Alat Pengumpul Data (APD)**

A. Wawancara

1. Wawancara dengan manajer PT. Prudential cabang kota Metro
 - a. Apakah sifat tersebut sudah anda terapkan?
 - b. Bagaimana pandangan anda terhadap empat sifat yaitu sidiq, amanah, tabligh dan fatanah?
2. Wawancara dengan agen asuransi PRU syariah
 - a. Sudah berapa lama anda bekerja di bidang agen asuransi?
 - b. Bagaimana menurut anda tentang sidiq, amanah, tabligh dan fatanah?
 - c. Apakah 4 sifat tersebut sudah diterapkan?
 - d. Untuk seorang agen banyak tuntutan yang harus anda tanggung, diantaranya bertanggung jawab, jujur, pintar dan cara menyampaikan produk yang harus sesuai dengan ketentuan yang ada. Apakah ada kendala dalam tuntutan tersebut?
 - e. Apakah anda menjelaskan secara detail mengenai jasa yang diberikan kepada nasabah?
 - c. Apakah anda memberikan penjelasan kepada nasabah terhadap risiko dan keuntungan yang ada pada produk yang anda tawarkan?

- d. Apakah nasabah anda dapat memahami produk yang anda tawarkan?
 - e. Sejauh ini, apakah anda masih di percaya sebagai pemegang atau penanggung jawab untuk nasabah anda?
3. Wawancara dengan nasabah
- a. Bagaimana pelayanan agen terhadap anda?
 - b. Apakah mereka memberikan pelayan dengan baik?
 - c. Apakah mereka menjelaskan produk dengan baik?
 - d. Apakah agen memberikan informasi kepada anda terhadap sistem perjanjian di asuransi?

B. Observasi

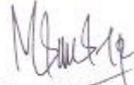
- 1. Mengamati manajer saat memberikan materi pada saat training.
- 2. Mengamati agen saat mencari nasabah.

C. Dokumentasi

- 1. Sejarah PT. Prudential
- 2. Struktur Organisasi PT. Prudential Cabang Kota Metro

Metro, November 2017

Mahasiswa Ybs,



Mega Purnamasari
NPM. 13103454

Pembimbing I



Sainul, SH, MA.

NIP. 19680706 200003 1 004

Pembimbing II



H. Nawa Angkasa, SH,MA.

NIP.19671025 200003 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Stt.06/I-SY/PP.00.9/1288/2016
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 17 Oktober 2016

Kepada Yth:
1. Sainul, SH.,MA
2. Hl. Nawa Angkasa, S.H., M.A
di
Metro

Assalamu'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

Nama : Mega Purnamasari
NPM : 13103454
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Penerapan Siddiq, Amanah, Tabligh, Dan Fatonah Terhadap Pegawai Asuransi Jiwa Pada Pt. Prudential Life Assurance Prusyarlah Yang Berbasis Syariah Cabang Kota Metro

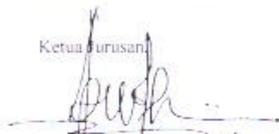
Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan


Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.
NIP. 197206111998032001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : St/06/J-SY/PP.00.9/1375/2016

Metro, 07 November 2016

Lampiran :-

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pimpinan Asuransi Jiwa PT.Prudential Life Assurance Pru-Syariah
Cabang Kota Metro
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

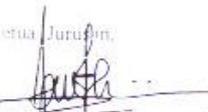
Nama : Mega Purnamasari
NPM : 13103454
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Penerapan Siddiq, Amanah, Tabliq, Dan Fatonah
Terhadap Pegawai Asuransi Jiwa Pada PT Prudential
Life Assurance Pru-Syariah Yang Berbasis Syariah
Cabang Kota Metro

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ketua Jurusan,


Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 197206111998032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metrouniv.ac.id, e-mail: febi.ain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1125/In.28/D.1/TL.00/10/2017
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
MANAJER PT. PRUDENTIAL
CABANG KOTA METRO
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

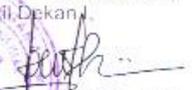
Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1124/In.28/D.1/TL.01/10/2017, tanggal 16 Oktober 2017 atas nama saudara:

Nama : **MEGA PURNAMASARI**
NPM : 13103454
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. PRUDENTIAL CABANG KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN SIDDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATHONAH TERHADAP PEGAWAI (AGEN) ASURANSI JIWA PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH CABANG KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Oktober 2017
Wakil Dekan,

Siti Zulaikha S. Ag, MH
197206111998032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Ingguloyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1124/In.28/D.1/TL.01/10/2017

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

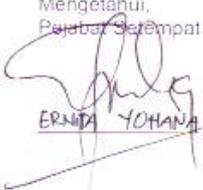
Nama : MEGA PURNAMASARI
NPM : 13103454
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. PRUDENTIAL CABANG KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN SIDDIQ, AMANAH, TABLIGH, DAN FATHONAH TERHADAP PEGAWAI (AGEN) ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE PRU-SYARIAH CABANG KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 16 Oktober 2017

Mengetahui,
Pejabat Setempat


ERNITA YOHANA, S.H.



Wakil Dekan I,


Siti Nurkha S.Ag, MH
20611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.ainmetro.ac.id; E-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : X / 2018

No	Hari/ Tanggal	I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18/2018 /01	✓	Bab I - V ARA Jepit & Manajemen	

Pembimbing I


Sajnul, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,


Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		V	RPP AEC untuk digunakan Mengajar di kelas	

Pembimbing I

Sainul, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs.

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41807; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13/10 2017	✓	bab I-III AEO afri Mempersiapkan BPD.	

Pembimbing I

Sainul, SH, MA
NIP 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.iaimetro.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		V	Bab II Teori dan ke- giatan sesuai kegiatan nyata Bab III - observasi awal Bab I. <u>menyusutkan</u>	

Pembimbing I

Safni, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs,

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 1SA Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metroia.ac.id; E-mail: iaimetro@metroia.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : X / 2018

No	Hari/ Tanggal	II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>Age Sub U . Konsultasikan ke PB1</p> <hr/>	<p>Mega P</p>

Pembimbing II

H. Nawa Anghasa, S.H.M.A.
NIP.19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs.

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>- Sempatkan waktu kesimpulannya lainnya cepat untuk pertanyaan penelitian - adapun masalah penulis di tentukan pada survey.</p>	

Pembimbing II

H. Nawa Angkasa, SH, MA.
NIP.19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs.

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouiniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/Tanggal	II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓ -	<p>Crms al kumudj gabi tidak umpah jika telah & catukan usubh schzi sukan banya. Skuzga kndis utrupah utruay akur - kndis utrupah kuzga yg pmsakay skz 4 spt tel. & mutakay ke usubh.</p> <hr/> <p>Ada sub 10. layout pada sub V.</p>	

Pembimbing II

H. Nawa Angkasa, SH,MA.
NIP.19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs,

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.iaimetro.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			fee APD fee sulfate Konsultasi ke PPT	

Pembimbing II

H. Nawa Angkasa, SH, MA.
NIP. 19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs,

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
Website: www.metroiniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metroiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/E.Sy
NPM : 13103454 Semester/TA : IX / 2017

No	Hari/ Tanggal	II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 1-08-2017	✓	APP: di ambro teri yg di Jagung / Kembungkus sege sop (Satawi?) - Periksikan pertanyan th opt di realisasi sy synd mengumpul perbaya kelebihan	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

H. Nawa Andasa, SH.MA.
NIP.19671025 200003 1 003

Mega Purnamasari
NPM. 13103454



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
ISNTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mega Purnamasari Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy
NPM : 13103454 Semester /TA : VIII/ 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin, 31/2017 07	✓	See Bab I. II, III. Lengkap ke out line ✓ APP. ✓	

Dosen Pembimbing II

H. Nawa Angkasa, SH, MA.

NIP. 19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs.

Mega Purnamasari

NPM. 13103454

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Mega Purnamasari. Lahir di Sumberjaya tanggal 29 mei 1994, anak keenam dari enam bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak H.i Darlis Julin dan Ibu H.j Eli.

Penulis menyelesaikan pennisikan dasar di SDN 2 Tugu Sari selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 1 Sumberjaya selesai pada tahun 2009. Sedangkan Menengah Atas pada SMAN 1 Sumberjaya selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis terdaftar sebagai Mahasiswa IAIN metro Jurusan Syariah Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada bulan Agustus 2013.