

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan tentang *Personal Selling*

##### 1. Pengertian *Personal selling*

*Personal selling* (penjualan pribadi) merupakan salah satu sarana promosi atau pemasaran yang digunakan lembaga keuangan dalam mempromosikan produk maupun jasanya, berikut penjelasannya:

*Personal Selling* yaitu kegiatan promosi yang berbeda dengan periklanan karena menggunakan orang atau individu di dalam pelaksanaannya. Individu-individu yang melaksanakan kegiatan *personal selling* ini disebut tenaga penjualan (*salesman*). Jadi, *personal selling* dapat didefinisikan sebagai interaksi antar individu, saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.

Dalam kegiatan *personal selling* terdapat beberapa tahap yang perlu dilakukan, secara keseluruhan membentuk suatu proses. Tahap-tahap tersebut adalah:

##### a. Persiapan sebelum penjualan

Tahap pertama dalam proses *personal selling* adalah mengadakan persiapan-persiapan sebelum melakukan penjualan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap pertama ini adalah mempersiapkan tenaga penjualan dengan memberikan pengertian tentang barang yang dijualnya, pasar yang dituju, dan teknik penjualannya.

##### b. Penentuan lokasi pembeli potensial

Tahap kedua ini menentukan lokasi dari segmen pasar yang menjadi sarannya. Dari lokasi inilah dapat disusun

sebuah daftar tentang calon pembeli atau bisa dikatakan sebagai pembeli potensial.

c. Pendekatan pendahuluan

Sebelum melakukan penjualan, penjual harus mempelajari semua masalah tentang calon pembelinya. Selain itu perlu juga mengetahui tentang produk atau merek apa yang sedang digunakan dan bagaimana reaksinya. Beberapa macam informasi perlu dikumpulkan untuk mendukung penawaran produknya kepada pembeli, misalnya tentang kebiasaan membeli, kesukaan, dan sebagainya. Semua kegiatan ini dilakukan sebagai pendekatan pendahuluan terhadap pasarnya.<sup>7</sup>

d. Melakukan penjualan

Penjualan yang dilakukan bermula dari suatu usaha untuk memikat perhatian calon konsumen, kemudian diusahakan untuk mengetahui daya tarik mereka. Dan akhirnya penjual melakukan penjualan produknya kepada pembeli.

e. Pelayanan sesudah penjualan

Sebenarnya kegiatan penjualan tidak berakhir pada saat pesanan dari pembeli telah dipenuhi, tetapi masih perlu dilanjutkan dengan memberikan pelayanan atau servis kepada mereka. Biasanya kegiatan ini dilakukan untuk penjualan barang-barang industri, instalasi; atau barang konsumsi tahan lama seperti lemari es, televisi, dan sebagainya. Kegiatan sesudah penjualan ini antara lain: garansi, reparasi, dan penghantaran barang.

## 2. Jenis dan Tugas Penjualan atau Salesman

Tugas penjualan sering digolongkan menurut jenis hubungan pembeli yang terlibat dalam penjualan.

---

<sup>7</sup> Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo W, *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty Offset, Yogyakarta, 2002, hlm. 226-228.

Adapun jenis tugas-tugas penjualan beserta salesmannya akan dibahas berikut ini.

1) *Trade Selling* dan *merchandising salesman*

*Trade selling* merupakan tugas penjualan yang ditujukan kepada para penyalur, bukan pada pembeli akhir. Tenaga penjualan yang melakukannya disebut *merchandising salesman*.

2) *Missionary selling* dan *detailman*

*Missionary selling* merupakan tugas penjualan yang dilakukan untuk mendorong pembeli agar bersedia membeli pada penyalur perusahaan. Tenaga penjual yang melakukannya disebut *detailman*. Jadi, *detailman* tidak melakukan penjualan langsung tetapi hanya member contoh barang saja (misalnya untuk obat-obatan).

3) *Technical selling* dan *sales engineer*

*Technical selling* merupakan tugas penjualan yang berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir dari barang dan jasanya (terutama menyangkut masalah teknis). Petugas yang melakukannya disebut *sales engineer*.

4) *New business selling* dan *pioneer product salesman*

*New business selling* merupakan tugas penjualan yang berusaha membuka transaksi baru dengan mengubah calon pembeli menjadi pembeli. Petugas yang melakukannya disebut *pioneerproduct salesman*. Misalnya pada perusahaan asuransi.<sup>8</sup>

### 3. Peranan *Personal Selling*

*Personal selling* yang berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan dan memasarkan produk asuransi. Di mana seorang *personal selling* sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi dalam suatu perusahaan. Salah satu

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 228-229.

hubungan paling dekat dengan calon nasabah adalah *personal selling*. Karena naik tidaknya pendapatan perusahaan asuransi tergantung dalam *personal selling* produk asuransi. *Personal selling* asuransi diharapkan dapat memahami tentang peranannya sebagai *personal selling*, dan peran *personal selling* adalah:

a. Mencari calon pelanggan

Kegiatan yang dilakukan oleh *personal selling* asuransi dalam mencari calon pemegang polis dengan pencarian informasi. Sumber informasi konsumen terbagi dalam empat kelompok, yaitu:

- 1) Sumber pribadi, meliputi: keluarga, teman, tetangga dan kenalan.
- 2) Sumber niaga, meliputi: periklanan
- 3) Sumber umum, meliputi: media massa, organisasi konsumen.
- 4) Sumber pengalaman, meliputi: pernah menangani, menguji, dan mempergunakan produk. Dalam hal ini ialah tentang asuransi syariah.

b. Menetapkan sasaran

Memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek)

c. Berkomunikasi

Mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan.

d. Menjual

Mendekati, melakukan presentasi, serta menutup penjualan.

Sementara itu, pengertian polis asuransi ialah bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Menurut pasal 255 KUHD pembuatan persetujuan mewajibkan penanggung untuk menandatangani polis dan menyerahkan kepada tertanggung pada jangka waktu tertentu.

Walaupun yang menandatangani hanya penanggung tetapi juga mengikat tertanggung.<sup>9</sup>

## B. Tinjauan tentang Asuransi

### 1. Pengertian Asuransi

Tidak seorangpun yang dapat meramalkan apa yang akan terjadi dimasa yang akan datang secara sempurna, meskipun dengan menggunakan berbagai alat analisis. Setiap ramalan yang dilakukan tidak akan terlepas dari kesalahan perhitungan yang telah dilakukan. Penyebab melesetnya hasil ramalan karena dimasa yang akan datang penuh dengan ketidakpastian. Bahkan untuk hal-hal tertentu sama sekali tidak dapat diperhitungkan seperti maut dan rezeki. Jadi wajar jika terjadinya sesuatu dimasa yang akan datang hanya dapat direka-reka semata.

Resiko dimasa datang dapat terjadi terhadap kehidupan seseorang misalnya kematian, sakit atau resiko dipecat dari pekerjaannya. Dalam dunia bisnis resiko yang dihadapi dapat berupa resiko kerugian akibat kebakaran, kerusakan atau kehilangan atau resiko lainnya. Oleh karena itu setiap resiko yang akan dihadapi harus ditanggulangi, sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi.<sup>10</sup> Di dalam agama Islam diserukan dalam Al-Qur'an tentang penggunaan kerangka kerja perekonomian, diantaranya Surah Al-Baqarah ayat 60 sebagai berikut:<sup>11</sup>

كُلُوا وَاشْرَبُوا مِنْ رِزْقِ اللَّهِ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿٦٠﴾

<sup>9</sup> Frianto Pandia, Elly Santi Ompusungu, dan Achmad Abror, *Lembaga Keuangan*, Asdi Mahasatya, Jakarta, 2005, hlm. 138.

<sup>10</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Cet. Ke-6, 2002, hlm. 275.

<sup>11</sup> Nurul Ichsan Hasan, *Op. Cit.*, hlm. 35.

Artinya: “Makan dan minumlah dari rezeki (yang diberikan) Allah, dan janganlah kamu melakukan kejahatan di bumi dengan berbuat kerusakan.”(Q.S.Al-Baqarah:60)<sup>12</sup>

Untuk menanggulangi resiko yang tidak kita inginkan dimasa yang akan datang, seperti resiko kehilangan, resiko kebakaran, resiko macetnya pinjaman kredit bank atau resiko lainnya, maka diperlukan perusahaan yang mau menanggung resiko tersebut, adalah perusahaan asuransi yang mau dan sanggup menanggung setiap resiko yang bakal dihadapi nasabahnya baik perorangan maupun badan usaha. Hal ini disebabkan perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha pertanggungan terhadap resiko yang akan dihadapi oleh nasabahnya.

Dalam bahasa Belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata “*assurateur*” yang berarti penanggung dan “*geassurance*” yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa Perancis disebut “*Assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa latin disebut “*Assecurare*” yang berarti meyakinkan orang. Selanjutnya bahasa Inggris kata asuransi disebut “*Insurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi dan “*Assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab bukan kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak

---

<sup>12</sup>Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 60, *Al Qur’an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 9.

pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Dalam perjanjian asuransi dimana tertanggung dan penanggung mengikat suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing. Perusahaan asuransi membebankan sejumlah premi yang harus dibayar tertanggung. Premi yang harus dibayar sebelumnya sudah ditaksirkan dulu atau diperhitungkan dengan nilai resiko yang akan dihadapi. Semakin besar resiko, maka semakin besar premi yang harus dibayar dan sebaliknya.

Perjanjian asuransi tertuang dalam polis asuransi, dimana disebutkan syarat-syarat, hak-hak, kewajiban masing-masing pihak, jumlah uang yang dipertanggungkan dan jangka waktu asuransi. Jika dalam masa pertanggungkan terjadi resiko, maka pihak asuransi akan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dan ditandatangani bersama sebelumnya.<sup>13</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, asuransi adalah perjanjian dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepadapihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelola dana.

---

<sup>13</sup> Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 276-277.

Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelola kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. Memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelola dana.<sup>14</sup>

## **2. Perkembangan Asuransi**

Asal mula kegiatan asuransi yang dijalankan di Indonesia merupakan kelanjutan asuransi yang ditinggalkan oleh pemerintah Hindia Belanda. Sedangkan Peraturan Pemerintah Indonesia yang mengatur tentang asuransi baru dikeluarkan pada tahun 1976 dengan keluarnya Surat Keputusan Menteri Keuangan pada waktu itu.

Kemudian Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1136/KMK/IV/1976 tentang Penetapan Besarnya Cadangan Premi dan Biaya oleh Perusahaan Asuransi di Indonesia. Selanjutnya keluar Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1249/KMK.013/1988 Tanggal 20 Desember 1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan di bidang Asuransi Kerugian dan Nomor 1250/KMK.013/1988 Tanggal 20 Desember 1988 tentang Asuransi Jiwa.

---

<sup>14</sup> [www.ojk.go.id/Files/1UU402014Peransuransian](http://www.ojk.go.id/Files/1UU402014Peransuransian), diakses pada Senin, 22 Mei 2017, Pukul 07.41 WIB.



Peraturan Menteri Keuangan ini kemudian tidak berlaku lagi dengan keluarnya Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian di Indonesia dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.<sup>15</sup> Peraturan Menteri Keuangan tersebut kemudian tidak berlaku kembali setelah dikeluarkannya Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Disamping kedua perundang-undangan dan peraturan tersebut dasar acuan pembinaan dan pengawasan usaha asuransi di Indonesia juga didasarkan kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor:

- 422/KMK/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, Keputusan Menkeu ini dibuat sebagai penyesuaian menyeluruh terhadap ketentuan mengenai Penyelenggaraan Usaha Asuransi dan Perusahaan Reasuransi yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 225/KMK.017/1993.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.010/2012 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Peraturan Menkeu ini dibuat untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2008.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.010/2012 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, Peraturan Menkeu ini dibuat untuk mendorong pertumbuhan industri perasuransian dan meningkatkan perlindungan terhadap tertanggung atau pemegang polis. Dengan demikian perlu dilakukan

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 277-278.

penyempurnaan terhadap ketentuan mengenai kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.010/2010 tentang Pemeriksaan Perusahaan Perasuransian, Peraturan Menkeu ini dibuat untuk meningkatkan efektifitas pembinaan dan pengawasan terhadap perusahaan perasuransian.<sup>16</sup>

Pengaturan dan pengawasan Nomor 40 tahun 2014 Pasal 60, Otoritas Jasa Keuangan berwenang:

- a. Menyetujui dan menolak memberikan ijin Usaha Perasuransian.
- b. Mencabut izin perasuransian.
- c. Menyetujui atau menolak memberikan pernyataan pendaftaran bagi konsultasi aktuarial, akuntan publik, penilai, atau pihak lain yang memberikan jasa kepada Perusahaan Perasuransian.
- d. Membatalkan pernyataan pendaftaran bagi konsultan aktuarial, akuntan publik, penilai, atau pihak lain yang memberikan jasa kepada Perusahaan Perasuransian.
- e. Mewajibkan Perusahaan Perasuransian menyampaikan laporan secara berkala.
- f. Melakukan pemeriksaan terhadap Perusahaan Perasuransian dan pihak lain yang sedang atau pernah menjadi pihak terafiliasi atau memberikan jasa kepada Perusahaan Perasuransian.
- g. Menetapkan Pengendali dan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau Perusahaan Reasuransi Syariah.
- h. Menyetujui atau mencabut persetujuan suatu Pihak menjadi Pengendali Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi

---

<sup>16</sup> [www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/peraturan-keputusan-menteri/Default.aspx](http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/peraturan-keputusan-menteri/Default.aspx), diakses pada Jumat, 17 November 2017, Pukul 03.04 WIB

Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau Perusahaan Reasuransi Syariah.

- i. Mewajibkan suatu Pihak untuk berhenti menjadi Pengendali dan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau Perusahaan Reasuransi Syariah.
- j. Melakukan penilaian kemampuan dan kepatuhan terhadap direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan direksi dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), dewan pengawas syariah, aktuaris perusahaan, auditor internal, dan pengendali.
- k. Menonaktifkan direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan direksi dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (1), dewan pengawas syariah dan menetapkan Pengelola Statuter.
- l. Memberi perintah tertulis kepada:
  - 1) Pihak tertentu untuk membuat laporan mengenai hal tertentu, atas biaya Perusahaan Perasuransian dan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
  - 2) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau Perusahaan Reasuransi Syariah untuk mengalihkan sebagian atau seluruh portofolio pertanggungannya kepada Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau Perusahaan Reasuransi Syariah lain.
  - 3) Perusahaan Perasuransian untuk melakukan atau tidak melakukan hal tertentu guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian.
  - 4) Perusahaan Perasuransian untuk memperbaiki atau menyempurnakan sistem pengendalian intern untuk

mengidentifikasi dan menghindari pemanfaatan Perusahaan Perasuransian untuk kejahatan keuangan.

5) Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah untuk menghentikan pemasaran produk asuransi tertentu.

6) Perusahaan Perasuransian untuk menggantikan seseorang dari jabatan atau posisi tertentu, atau menunjuk seseorang dengan kualifikasi tertentu untuk menempati jabatan atau posisi tertentu, dalam hal orang tersebut tidak kompeten, tidak memenuhi kualifikasi tertentu, tidak berpengalaman, atau melakukan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian.

m. Mengenaikan sanksi kepada Perusahaan Perasuransian, pemegang saham, direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan pemegang saham, direksi, dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), dewan pengawas syariah, aktuaris perusahaan, dan auditor internal, atau

n. Melaksanakan kewenangan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup>

### 3. Jenis-jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia dewasa ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut:

a. Dilihat dari segi fungsinya

1) Asuransi kerugian (*non life insurance*)

Jenis asuransi kerugian seperti yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Asuransi menjelaskan bahwa asuransi kerugian merupakan segala usaha menyangkut jasa pertanggungan atau

---

<sup>17</sup> [www.ojk.go.id/Files/1UU402014Peransuransian](http://www.ojk.go.id/Files/1UU402014Peransuransian), diakses pada Senin, 22 Mei 2017, Pukul 09.50 WIB.

pengelolaan risiko, pertanggung jawaban ulang risiko, pemasaran dan distribusi produk asuransi atau produk asuransi syariah, konsultasi dan keperantaraan asuransi, asuransi syariah, reasuransi, atau reasuransi syariah, atau penilaian kerugian asuransi atau asuransi syariah atau dapat dikatakan menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Jenis asuransi ini tidak diperkenankan melakukan usaha di luar asuransi kerugian dan reasuransi. Kemudian yang termasuk dalam asuransi kerugian adalah:

- a) Asuransi kebakaran yang meliputi kebakaran, peledakan, petir kecelakaan kapal terbang dan lainnya.
- b) Asuransi pengangkutan meliputi:
  - 1) *Marine Hull Policy* yaitu memberikan jaminan komprehensif terhadap kapal, mesin dan perlengkapan dari bahaya laut dan risiko pelayaran (*navigational perils*)
  - 2) *Marine Cargo Policy* yaitu menjamin segala kerusakan atau kerugian, kecuali terhadap resiko yang dikecualikan.
  - 3) *Freight* yaitu jaminan biaya kirim baik melalui kapal laut ataupun pesawat. Sering dipakai dan diterima untuk kegiatan import export adalah sistem *Freight On Board* (FOB) dan *Cost Insurance Freight* (CIF).
- c) Asuransi aneka yaitu asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan seperti

asuransi kendaraan bermotor, kecelakaan diri pencurian dan lainnya.<sup>18</sup>

2) Asuransi Jiwa (*life insurance*)

Asuransi jiwa merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulangan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah:

- a) Asuransi berjangka (*Term insurance*)
- b) Asuransi Tabungan (*Endowment insurance*)
- c) Asuransi seumur hidup (*Whole life insurance*)
- d) *Anuity kontrak insurance* (Anuitas)

3) Reasuransi (*Reinsurance*)

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggungungan ulang terhadap resiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering disebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini sering digolongkan ke dalam:

- a) Bentuk *treaty*
- b) Bentuk *facultative*
- c) Kombinasi dari keduanya.

b. Dilihat dari segi kepemilikannya

Dalam hal ini yang dilihat adalah siapa pemilik dari perusahaan asuransi tersebut, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi.

1) Asuransi milik pemerintah

Yaitu asuransi yang sahamnya dimiliki sebagian besar atau bahkan 100 persen oleh pemerintah Indonesia.

2) Asuransi milik swasta nasional

Asuransi ini kepemilikan sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional, sehingga siapa yang paling

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 278-279.

banyak memiliki saham, maka memiliki suara terbanyak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

3) Asuransi milik perusahaan asing

Perusahaan asuransi jenis ini biasanya beroperasi di Indonesia hanyalah merupakan cabang dari negara lain dan jelas kepemilikannyapun dimiliki oleh 100 persen oleh pihak asing.

4) Asuransi milik campuran

Merupakan jenis asuransi yang sahamnya dimiliki campuran antara swasta nasional dengan pihak asing.

#### **4. Keuntungan Asuransi**

Perusahaan asuransi sebagai lembaga keuangan tentu saja mengharapkan keuntungan atas usaha yang dijalankannya. Keuntungan ini digunakan untuk membiayai seluruh aktivitasnya. Demikian pula dengan nasabah yang mengharapkan polis asuransi akan menerima manfaat dengan jasa asuransi yang digunakannya. Keuntungan dari usaha asuransi untuk masing-masing pihak adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan Asuransi

- 1) Keuntungan dari premi yang diberikan ke nasabah.
- 2) Keuntungan dari hasil penyertaan modal di perusahaan lain.
- 3) Keuntungan dari hasil bunga investasi di surat-surat berharga.

b. Bagi Nasabah

- 1) Memberikan rasa aman.
- 2) Merupakan simpanan yang pada saat jatuh tempo dapat ditarik kembali.
- 3) Terhindar dari resiko kerugian atau kehilangan.
- 4) Memperoleh penghasilan dimasa yang akan datang.

- 5) Memperoleh penggantian akibat kerusakan atau kehilangan.<sup>19</sup>

### 5. Prinsip-prinsip Asuransi

Pelaksanaan perjanjian asuransi antara perusahaan asuransi dengan pihak nasabahnya tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Setiap perjanjian dilakukan mengandung prinsip-prinsip asuransi. Tujuannya adalah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari antara pihak perusahaan asuransi dengan pihak nasabahnya. Prinsip-prinsip asuransi yang dimaksud adalah:

- a. *Insurable Interest* merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu resiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum. Semua ini tergambar dari kontrak asuransi. Kemudian dalam hal ini perlu menyebutkan adanya kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan.
- b. *Utmost Good Faith* atau “itikad baik” dalam penetapan setiap suatu kontrak haruslah didasarkan kepada itikad baik antara tertanggung dan penanggung mengenai seluruh informasi baik materil maupun immaterial.
- c. *Indemnity* atau ganti rugi artinya mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut. Dalam hal ini tidak berlaku bagi kontrak asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan karena prinsip ini didasarkan kepada kerugian yang bersifat keuangan.
- d. *Proximate Cause* adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, hlm. 280-281.



berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan independen.

- e. *Subrogation* merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar-benar dideritanya.
- f. *Contribution* suatu prinsip di mana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlah tanggungan masing-masing penanggung belum tentu sama besarnya.<sup>20</sup>

## 6. Jenis-jenis Resiko Asuransi

Dalam pertanggungan asuransi terhadap berbagai jenis resiko yang dihadapi, besar kecilnya suatu resiko merupakan salah satu pertimbangan besarnya premi asuransi yang harus dibayar.

Dalam praktiknya resiko-resiko yang timbul dari setiap pemberian usaha pertanggungan asuransi adalah sebagai berikut:

- a. Resiko murni, Artinya bahwa ada ketidakpastian terjadinya sesuatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan, contoh rumah mungkin akan terbakar, atau mobil yang dikendarai mungkin akan tertabrak atau kapal dan muatannya mungkin akan tenggelam. Jadi dalam hal ini kerugian terjadi atau tidak terjadi sama sekali.
- b. Resiko spekulatif, artinya resiko dengan terjadinya 2 kemungkinan yaitu peluang untuk mengalami kerugian

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 281-283.

keuangan atau memperoleh keuntungan. Dalam hal ini kemungkinan terjadi kerugian atau keuntungan.

c. Resiko individu

Resiko individu dibagi menjadi 3 macam:

- 1) Resiko pribadi, resiko kemampuan seseorang untuk memperoleh keuntungan, akibat sesuatu hal seperti sakit, kehilangan pekerjaan atau mati.
- 2) Resiko harta, resiko kehilangan harta apakah dicuri, hilang rusak yang menyebabkan kerugian keuangan.
- 3) Resiko tanggung gugat, yaitu resiko yang disebabkan apabila kita menanggung kerugian seseorang dan kita harus membayarnya, contohnya kelalaian di jalan yang menyebabkan orang lain tertabrak dan harus mengganti kerugian tersebut.<sup>21</sup>

## 7. Obyek Asuransi

Obyek Asuransi adalah benda dan jasa, jiwa dan raga kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan atau berkurang nilainya.

## 8. Fungsi Asuransi

Usaha asuransi memiliki dua fungsi utama, yaitu:

- a. Menanggulangi risiko yang dihadapi anggota masyarakat. Seperti yang telah diketahui, jasa perasuransian dalam tata kehidupan ekonomi rumah tangga dibutuhkan dalam menghadapi risiko keuangan yang timbul sebagai akibat datangnya kematian pada anggota ekonomi rumah tangga yang menimbulkan masalah bagi yang ditinggalkan dan risiko atas harta benda yang dimiliki. Dalam dunia bisnis, jasa perasuransian dibutuhkan dalam menghadapi berbagai risiko yang secara rasional dapat mengganggu kesinambungan

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 283-284.

kegiatan usaha bisnis tersebut. Jasa perasuransian akan semakin berkembang apabila pelaku ekonomi mikro (rumah tangga) maupun pelaku ekonomi makro (dunia bisnis dan pemerintah) mempunyai keinginan yang semakin meningkat untuk mengurangi kemungkinan timbulnya kerugian yang belum diketahui secara pasti di masa mendatang melalui usaha perasuransian.

- b. Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Sebagai lembaga keuangan bukan bank, lembaga usaha asuransi mempunyai beberapa sumber dana. Salah satu sumber dana lembaga usaha asuransi adalah premi yang berasal dari pembayaran nasabah. Premi tersebut akan dikelola lembaga usaha asuransi di antaranya untuk digunakan membeli surat berharga (misalnya saham atau obligasi) yang ditawarkan perusahaan yang *go public*, untuk disimpan dalam bentuk simpanan deposito di lembaga keuangan bank, untuk digunakan dalam penyertaan modal dalam suatu perusahaan, dan sebagainya. Hasil mengalokasikan premi tersebut, lembaga usaha asuransi akan memperoleh *returns* yang dapat digunakan untuk membayar pihak tertanggung (nasabah lembaga usaha asuransi) yang berupa klaim asuransi.

## 9. Tujuan Asuransi

Tujuan masyarakat menjadi nasabah perusahaan asuransi untuk mengurangi risiko yang pasti (misalnya kematian) dan mungkin (misalnya kecelakaan) terjadi dalam masyarakat dengan cara mempertanggungkan resiko tersebut pada perusahaan asuransi atau risiko yang terjadi dalam masyarakat akan ditanggung perusahaan asuransi. Secara rinci, berikut tujuan masyarakat menjadi nasabah perusahaan asuransi yaitu:

- a. Dalam pertanggungangan dapat dilakukan pencegahan kerugian yang akan memberikan keuntungan tertentu yaitu berupa

pengurangan kerugian dan pengurangan biaya yang menyangkut pertanggungan tersebut.

- b. Pencegahan dan perlindungan untuk memperkecil kerugian yang terjadi dapat berupa pengeliminiran sebab-sebab yang dapat menimbulkan kerugian, perlindungan produk atau orang yang akan dirugikan, pengurangan kerugian, dan perlindungan agar produk yang telah rusak tidak semakin rusak.
- c. Memberikan keuntungan tertentu pada masyarakat yang mengikuti asuransi karena dengan mengetahui besarnya risiko yang terjadi dapat diketahui besarnya kerugian yang dialami.

#### **10. Sasaran Asuransi**

Sasaran Asuransi adalah pelaku ekonomi mikro (rumah tangga) maupun pelaku ekonomi makro (dunia bisnis dan pemerintah) yang mempunyai keinginan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya kerugian yang belum diketahui secara pasti di masa mendatang melalui usaha perasuransian.

#### **11. Klasifikasi Perusahaan Asuransi**

Menurut cabang perusahaan asuransi klasifikasi asuransi di Indonesia dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Asuransi Umum (kerugian) mengenai hak milik dan kebakaran.
- b. Asuransi Varia mengenai asuransi laut, kecelakaan, asuransi mobil, dan pencurian.
- c. Asuransi Jiwa mengenai kematian dan cacat.<sup>22</sup>

### **C. Tinjauan tentang Asuransi Syariah**

Berbagai lembaga keuangan syariah non bank telah berkembang dalam lalu lintas bisnis seiring dengan perkembangan zaman salah satunya adalah asuransi syariah.

---

<sup>22</sup> Subagiyo, et.al, *Op. Cit.*, hlm.141-142.

## 1. Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* diambil dari *amana* yang artinya member perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut, seperti yang tersebut dalam Q.S. Quraisy (106):4, yaitu:<sup>23</sup>

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ

Artinya: “Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan”.<sup>24</sup>

Sedangkan pengertian dari *at-ta'min* adalah seorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang.<sup>25</sup>

Di Indonesia asuransi syariah sering juga disebut dengan istilah *takaful*. Dalam Ensiklopedi hukum Islam istilah *at-takaful al-ijtima'i* atau solidaritas yang diartikan sebagai sikap anggota masyarakat Islam yang saling memikirkan, memperhatikan, dan membantu mengatasi kesulitan anggota masyarakat Islam yang satu merasakan penderitaan yang lain sebagai penderitanya sendiri dan keberuntungannya adalah juga keberuntungan lain. Hal ini sejalan dengan hadis Nabi SAW berikut ini:<sup>26</sup>

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

Artinya: “Orang-orang yang beriman bagaikan sebuah bangunan, sebagian menguatkan sebagian yang lain.” (Shahih Muslim No. 4684).

<sup>23</sup>M. Ma'ruf Abdullah, *Hukum Keuangan Syariah Pada Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2016, hlm. 165.

<sup>24</sup>Al-Qur'an Surat Quraisy Ayat 4, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 602.

<sup>25</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Op. Cit.*, hlm. 165.

<sup>26</sup>*Ibid.*, hlm. 166.

مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ، وَتَعَاطُفِهِمْ، وَتَرَاحُمِهِمْ، مَثَلُ الْجَسَدِ، إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ تَدَاعَى سَائِرُ الْجَسَدِ بِوَأْحِمِّ السَّهْرِ

Artinya: “Perumpamaan kaum mukmin dalam sikap saling mencintai, mengasihi dan menyayangi, seumpama tubuh, jika satu anggota tubuh sakit, maka anggota tubuh yang lain akan susah tidur atau merasakan demam.” (Shahih Muslim No.4685).<sup>27</sup>

Asuransi syariah dalam literatur Islam berbeda dengan asuransi konvensional yang bersumber dari Barat yang berorientasi pada sistem yang lebih mementingkan ekonomi atau *profit oriented*. Asuransi syariah lebih mementingkan aspek tolong menolong. Inilah yang menjadi dasar utama kegiatannya untuk mencapai kesejahteraan para peserta asuransi itu.

Perbedaan paling utama diantara dua versi asuransi tersebut terletak pada pengelolaan dan pendayagunaan premi yang disetor peserta, serta sumber dan cara pembayaran klaim. Pada asuransi konvensional pengelolaan dan pendayagunaan premi yang disetor peserta diinvestasikan dengan menggunakan sistem bunga, sedangkan pada asuransi (takaful) Islam yang kini lebih populer disebut asuransi syariah diinvestasikan dengan menggunakan sistem yang dibenarkan syariah (bagi hasil) melalui penyertaan dalam *mudharabah* dan *musyarakah*.

## 2. Karakteristik Asuransi Syariah

Asuransi syariah sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan syariah yang digali dan dibangun atas dasar nilai-nilai syariah memiliki karakteristik tertentu yang membedakan asuransi syariah dengan asuransi konvensional. Diantara karakteristik atau ciri-ciri tertentu itu adalah sebagai berikut:

- a. Akad yang dilakukan adalah akad *al-takafuli*.
- b. Selain tabungan peserta dibuat pula tabungan derma (*tabarru*).
- c. Merealisasi prinsip bagi hasil

<sup>27</sup>HR. Muslim (No. 4684- 4685), hadits *Shahih Muslim*.

Pada prinsip yang pertama mengandung arti bahwa yang digunakan dalam asuransi takaful (asuransi syariah) akad yang digunakan adalah akad *takafuli* (saling menanggung dan saling menjamin). Akad *takafuli* ini dilakukan diantara sesama peserta asuransi, tidak seperti dalam asuransi konvensional akad dilakukan antara peserta dengan perusahaan asuransi. Dalam akad *takafuli* kejelasan berapa yang harus diberikan dan berapa yang akan diterima tidak menjadi syarat. Oleh karena itu asuransi *takafuli* dalam hal ini akad (transaksi) terlepas dari unsur.

Karakteristik kedua dari asuransi takaful adalah adanya tabungan *tabarru'* (derma). Dalam asuransi takaful khususnya dalam asuransi keluarga, sejak awal peserta telah diberitahu bahwa tabungan (premi) yang disetornya akan disisihkan sebagian untuk *tabarru'*. Tabungan yang disetor peserta akan dipilah menjadi dua, yaitu tabungan peserta dan tabungan *tabarru'* (derma). Tabungan peserta adalah tabungan yang diberikan kembali kepada peserta disaat masa kontraknya telah habis atau tertimpa musibah atau mengundurkan diri. Sedangkan tabungan *tabarru'* adalah tabungan kebaikan yang diinfakan peserta untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah. Tabungan *tabarru'* ini tidak akan kembali lagi kepada peserta yang bersangkutan apabila masa kontraknya telah berakhir atau mengundurkan diri. Secara syariah adanya *tabarru'* sesungguhnya merupakan realisasi dari prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dalam asuransi takaful. Dengan demikian tabungan *tabarru'* merupakan ciri khas dari asuransi takaful atau syariah yang tidak ditemukan dalam asuransi konvensional.

Karakteristik ketiga adalah ditetapkannya bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*). Prinsip ini dilakukan pada saat penyerahan premi oleh peserta kepada perusahaan asuransi (akad *mudharabah*) dan saat investasi dari perusahaan asuransi kepada investor (akad *mudharabah* dan *musyarakah*). Premi yang disetor

peserta oleh perusahaan asuransi disatukan dalam kumpulan Dana Peserta yang kemudian diinvestasikan kepada investor dengan prinsip bagi hasil, yaitu keuntungan dan kerugian ditanggung bersama (*profit and loss sharing*).<sup>28</sup>

Karakteristik tersebut diperkuat lagi oleh asuransi takaful (syariah) dengan berkomitmen dan melaksanakan dengan sungguh-sungguh nilai-nilai asuransi Islam sebagai berikut:

- 1) Takwa merupakan landasan utama dalam mengelola lembaga keuangan syariah.
- 2) Amanah terhadap kepercayaan pemegang saham dan investor.
- 3) Kepuasan dan manfaat selalu dirasakan oleh nasabah dan relasi.
- 4) Budi pekerti yang luhur (akhlaq al-karimah) melandasi etos kerja para pemimpin dan karyawan.
- 5) Forum pembinaan sumber daya manusia (SDM) ditujukan untuk mencapai profesionalisme yang berlandaskan nilai-nilai alami.
- 6) Ukhuwwah merupakan landasan komunikasi internal dan eksternal.
- 7) Lingkungan dan negara insya Allah mendapat manfaatnya.

### **3. Prinsip Operasional Asuransi Syariah**

Menurut Ahmad Azhar Basyir asuransi takaful (syariah) ditegaskan atas tiga prinsip utama:

- a. Saling bertanggung jawab, yang berarti rasa tanggung jawab warga masyarakat terhadap warga lain yang mengalami musibah atau kerugian. Dengan menerapkan prinsip ini berarti melaksanakan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasul SAW tentang kewajiban untuk tidak hanya mementingkan kepentingan sendiri semata, tetapi juga mesti mementingkan kepentingan orang lain atau masyarakat.

---

<sup>28</sup>M. Ma'ruf Abdullah, *Op. Cit.*, hlm. 167-174.



- b. Saling bekerjasama atau saling membantu yang berarti diantara warga masyarakat yang satu dengan yang lainnya saling membantu dan memperingan penderitaan dan memenuhi berbagai kebutuhan diantara peserta asuransi takaful yang terkena musibah. Dengan menerapkan prinsip ini berarti melaksanakan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasul SAW tentang kewajiban hidup bersama dan saling menolong diantara sesama umat manusia.
- c. Saling melindungi penderitaan satu sama lain yang berarti bahwa warga masyarakat yang satu menjadi pelindung bagi warga masyarakat yang lainnya dari gangguan keselamatan dan keamanan berupa musibah yang dapat dideritanya. Dengan menerapkan prinsip ini berarti melaksanakan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasul SAW tentang kewajiban saling melindungi diantara sesama warga masyarakat.<sup>29</sup>

Asuransi takaful (syariah) harus dibangun diatas fondasi yang kuat serta kokoh. Dalam hal ini ada sepuluh prinsip yaitu: tauhid, keadilan, tolong menolong, kerjasama, amanah, kerelaan, larangan riba, larangan judi dan larangan gharar.

a) Tauhid (*unity*)

Prinsip tauhid (*unity*) adalah dasar utama dari setiap bentuk bangunan yang ada dalam syariah Islam. Setiap bangunan dan aktifitas kehidupan manusia harus didasarkan pada nilai-nilai tauhid, artinya bahwa dalam setiap gerak langkah serta bangunan hukum harus mencerminkan nilai ketuhanan. Dalam kitab Al-Qur'an surat Az-Zariyat ayat 56 Allah berfirman:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

<sup>29</sup>*Ibid.*, hlm. 175-176.

Artinya: “Tidaklah Aku ciptakan jin dan manusia melainkan hanya untuk beribadah kepada-Ku.” (Q.S. Az-Zariyat: 56)<sup>30</sup>

b) Keadilan (*justice*)

Prinsip kedua dalam berasuransi adalah terpenuhinya nilai-nilai keadilan (*justice*) antara pihak-pihak yang terikat dengan akad asuransi. Sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 8 Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ؕ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, Jadilah kamu para penegak keadilan karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu golongan mendorongmu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena keadilan itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Maidah: 8)<sup>31</sup>

Keadilan dalam hal ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antar nasabah (anggota) dan perusahaan asuransi, dimana:

1. nasabah asuransi memposisikan diri dalam kondisi yg mewajibkannya untuk selalu membayar iuran uang santunan (premi) dalam jumlah tertentu kepada perusahaan asuransi.

<sup>30</sup> Al-Qur'an Surat Az-Zariyat Ayat 56, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 523.

<sup>31</sup> Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 8, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 108.

2. Perusahaan asuransi yang berfungsi sebagai pengelola dana mempunyai kewajiban membayar klaim (dana santunan) kepada nasabah.
3. Keuntungan profit yang dihasilkan oleh perusahaan asuransi dari hasil investasi dana nasabah harus dibagi sesuai dengan ketentuan akad yang sudah disepakati sejak awal. Misalnya jika nisbah yang disepakati kedua belah pihak 40:60, maka realita pembagian keuntungan juga harus mengacu pada ketentuan tersebut.

c) Tolong menolong (*ta'awun*)

Melaksanakan asuransi juga harus didasari dengan semangat tolong menolong (*ta'awun*) antar anggota (nasabah). Seseorang yang masuk asuransi sejak awal harus mempunyai niat dan motivasi untuk membantu meringankan beban temannya yang pada suatu ketika mendapatkan musibah atau kerugian. Ketentuan untuk saling tolong menolong terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Dan saling tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan saling tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S. Al-Maidah: 2)*<sup>32</sup>

Praktik tolong menolong dalam asuransi adalah unsur utama pembentuk (*DNA-Chromosom*) bisnis asuransi. Tanpa adanya unsur ini atau hanya semata-mata untuk mengejar

<sup>32</sup> Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 2, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 106.

keuntungan bisnis (*profit oriented*) berarti perusahaan asuransi itu sudah kehilangan karakter utamanya, dan seharusnya wajib terkena pinalti untuk dibekukan oprasional asuransinya.

d) Kerjasama (*coopration*)

Prinsip kerjasama (*coopration*) merupan prinsip universal yang selalu dalam literatur ekonomi Islami. Manusia sebagai makhluk yang mendapat mandat dari sang Khalik untuk mewujudkan perdamaian dan kemakmuran dimuka bumi yaitu sebagai individu dan sebagai makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Dalam Al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 10 Allah berfirman:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara.*” (Q.S. Al-Hujurat: 10)<sup>33</sup>

Kerjasama dalam bisnis asuransi dapat diwujudkan dalam bentuk akad yang dijadikan acuan antara kedua belah pihak yang terlibat, yaitu antara anggota (nasabah) yang dipakai dalam bisnis asuransi dapat memakai konsep *mudharabah* atau *musyarakah*. Dua konsep akad ini dalam kajian ekonomika Islami mempunyai nilai historis dalam pengembangan keilmuan.

*Mudharabah* adalah bentuk kerjasama antara dua orang atau lebih yang mengharuskan pemilik modal (dalam hal ini nasabah asuransi) menyerahkan sejumlah uang (premi) kepada perusahaan asuransi (*mudharib*) untuk dikelola. Dana yang

<sup>33</sup>Al-Qur'an Surat Al-Hujurat Ayat 10, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 516.

terkumpul oleh perusahaan asuransi di investasikan agar memperoleh keuntungan (*profit*) yang nantinya akan dibagikan antara perusahaan dengan nasabah asuransi. Jika akadnya menyebutkan pembagiannya misalnya 70:30 itu artinya untuk nasabah 70% dan perusahaan asuransi 30%.

Sedangkan akad *musyarakah* dapat terwujud antara nasabah dan perusahaan asuransi, jika kedua belah pihak bekerjasama dengan sama-sama menyerahkan modalnya untuk diinvestasikan pada bidang-bidang yang menguntungkan. Keuntungan yang diperoleh dari investasi dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.

e) Amanah (*trustworthy/al-amanah*)

Prinsip amanah dalam organisasi perusahaan asuransi dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggung jawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan setiap periode. Dalam hal ini perusahaan asuransi harus memberi kesempatan yang besar bagi nasabah untuk mengakses laporan keuangan perusahaan. Laporan keuangan yang harus dilakukan oleh perusahaan asuransi mencerminkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan dalam bermuamalah melalui *auditor public*. Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 58 sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan*

*adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.” (Q.S. An-Nisa: 58)<sup>34</sup>*

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

f) Kerelaan (*al-ridha*)

Aktifitas kontrak syariah (termasuk asuransi) harus dilaksanakan dengan keikhlasan (tidak ada unsur paksaan). Prinsip kerelaan ini harus menjadi motivasi yang harus diwujudkan oleh masing-masing pihak yang berakad (melakukan kontrak) dalam kegiatan asuransi syariah. Ayat dalam Al-Qur'an tentang keridhoan atau kerelaan terdapat pada Surat Ali Imran ayat 162 sebagai berikut:

أَفَمِنْ أَتَّبَعَ رِضْوَانَ اللَّهِ كَمَنْ بَاءَ بِسَخَطٍ مِّنَ اللَّهِ وَمَأْوَاهُ جَهَنَّمَ  
وَبِئْسَ الْمَصِيرُ

Artinya: *“Maka adakah orang yang mengikuti keridhaan Allah sama dengan orang yang kembali membawa kemurkaan (yang besar) dari Allah dan tempatnya adalah Jahannam? Dan itulah seburuk-buruk tempat kembali.” (Q.S.Ali Imran:162)<sup>35</sup>*

<sup>34</sup>Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 58, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 87.

<sup>35</sup>Al-Qur'an Surat Ali Imran Ayat 162, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 71.

## g) Larangan Riba

Seperti kontrak-kontrak bisnis syariah lainnya, kontrak asuransi syariah juga harus mengikuti adanya ketentuan larangan riba, sebagaimana yang dimaksud dalam firman Allah berikut:<sup>36</sup>

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ  
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ  
إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS An-Nisa [4],29).<sup>37</sup>

Didalam Tafsir Kabir, Razi menjelaskan beberapa alasan mengapa riba itu diharamkan:

- 1) Riba adalah mengambil harta orang lain tanpa ada imbalan apapun. Padahal menurut sabda Nabi SAW, harta seseorang adalah seaham darahnya bagi orang lain.
- 2) Riba dilarang karena menghalangi manusia untuk terlibat dalam usaha yang aktif. Orang kaya jika dia mendapat penghasilan dari riba akan bergantung pada cara yang gampang ini dan membuang pikiran untuk giat berusaha.
- 3) Kontrak riba adalah media yang digunakan orang untuk mengambil kelebihan dari modal. Perbuatan ini haram dan bertentangan dengan keadilan dan persamaan.

<sup>36</sup>*Ibid.*, hlm. 177-180.

<sup>37</sup>Al-Qur'an Surat An-Nisa' Ayat 29, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 83.

- 4) Kontrak riba memunculkan hubungan yang tegang diantara sesama manusia.
- 5) Keharaman riba ditunjukkan oleh ayat Al-Qu'ran. Kita harus meninggalkannya karena haram.

h) Larangan Judi (*Maysir*)

Ketika membicarakan kontrak syariah pada umumnya juga sudah dibicarakan tentang larangan *maysir* ini. Ditegaskan dalam Al-Qur'an sebagaimana firman Allah berikut:<sup>38</sup>

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ  
رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan” (QS Al-Maidah [5]: 90).<sup>39</sup>

i) Larangan Ketidak pastian (*Gharar*)

*Gharar* dalam pengertian bahasa adalah *al-khida* (penipuan), yaitu suatu tindakan yang didalamnya diperkirakan tidak ada unsur kerelaan. Oleh karena itulah didalam Al-Qur'an disebutkan: “*ad-dunya mata'ul ghuruur*” artinya “Dunia ini adalah tempat ketidakpastian.” Di dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 188 menjelaskan:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ  
لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

<sup>38</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Op. Cit.*, hlm. 181.

<sup>39</sup> Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 90, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 123.



Artinya: “Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.”(Q.S. Al-Baqarah: 188)<sup>40</sup>

Para ulama fiqh hampir dikatakan sepakat mengenai definisi *gharar* ini, yaitu untung-untungan yang sama kuat antara ada dan tidak ada atau sesuatu yang mungkin terwujud dan tidak mungkin terwujud. Atau seperti jual-beli burung yang masih terbang bebas diudara.<sup>41</sup>

#### 4. Kontrak (Akad) Asuransi

Akad secara bahasa berarti “*ar-ribthu*” atau ikatan, yaitu ikatan yang menggabungkan antara dua pihak, dimana masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik, dimana kewajiban pihak yang satu menjadi kewajiban pihak yang lain.

Ketika membicarakan akad (kontrak) syariah pada umumnya sudah juga dibicarakan ketentuan-ketentuan mengenai akad (kontrak) ini, namun tidak ada salahnya jika secara khusus untuk asuransi ini dibicarakan lagi. Untuk maksud tersebut, Zarqa misalnya memberikan kepastian bahwa prinsip dasar yang membentuk akad (kontrak) itu ada empat macam dan harus ada pada setiap akad (kontrak), yaitu:

- a) Dua orang yang melakukan akad (*al-‘aqidain*)
- b) Sesuatu (barang) yang diakadkan (*mahal aq’aqd*)
- c) Tujuan akad (*maudhu’ al’aqd*)
- d) Rukun akad (*arkan al-‘aqd*), yaitu ijab dan kabul)

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam praktik asuransi paling tidak ada dua akad (kontrak) yang membentuknya,

---

<sup>40</sup> Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 188, *Al Qur’an dan Terjemahannya*, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm. 29.

<sup>41</sup>M. Ma’ruf Abdullah, *Op. Cit.*, hlm. 177-183.

yaitu akad *tabarru'* dan akad (kontrak) *mudharabah*. Akad *tabarru'* ini untuk rekening dana sosial yang tujuan utamanya digunakan untuk saling menanggung (*takaful*) peserta asuransi yang mengalami musibah kerugian. Sedangkan akad *mudharabah* terwujud ketika dana yang terkumpul dalam perusahaan asuransi itu diinvestasikan dalam wujud usaha yang diproyeksikan menghasilkan keuntungan (*profit*).

Mengingat landasan dasar dari akad (kontrak) *mudharabah* ini adalah prinsip "*profit and loss sharing*", jika dalam investasinya mendapat keuntungan maka keuntungan tersebut dibagi bersama sesuai dengan porsi (*nisbah*) yang disepakati. Sebaliknya jika dalam investasinya mengalami kerugian (*loss and negative return*) maka kerugian tersebut juga dipikul bersama antara peserta asuransi dan perusahaan asuransi.<sup>42</sup>

#### D. Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang mana dipaparkan sebagai berikut ini:

**Tabel 2.1**

#### **Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Mega Fareza Dellamita, Achmad DH, dan Edy Yulianto, 2014 mengenai "Penerapan <i>Personal Selling</i> (Penjualan Pribadi) untuk	a. Penerapan <i>Personal Selling</i> (Penjualan Pribadi) sebagai salah satu media komunikasi yang tepat dalam strategi pemasaran perusahaan	Lokasi yang dijadikan penelitian.	Sama-sama menggunakan Variabel (X) <i>Personal Selling</i>

<sup>42</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Ibid.*, hlm. 183-184.

	Meningkatkan Penjualan”.	<p>yang dilakukan dengan tepat sasaran oleh Sahabat Adira (SA) untuk mencapai suatu target yang dipenuhi.</p> <p>b. PT. Adira Quantum Multifinance <i>Poin of Sales</i> (POS) Dieng Computer Square Malang mempunyai langkah-langkah yang dilakukan <i>Personal selling</i> untuk menarik minat beli calon konsumen, dengan melakukan pendekatan pendahuluan, presentasi dan peragaan, mengatasi keberatan, menutup penjualan.</p> <p>c. Dengan cara melakukan kunjungan terhadap calon konsumen maupun yang sudah menjadi konsumen dan</p>		
--	--------------------------	---	--	--

		<p>dengan cara selalu memberikan penjelasan mengenai produk dan jasa kredit yang ditawarkan merupakan suatu langkah yang dilakukan Sahabat Adira (SA) untuk mencapai penjualan yang meningkat terhadap perusahaan PT. Adira Quantum Multifinance <i>Poin of Sales</i> (POS) Dieng Computer Square Malang.</p>		
2.	<p>Brilliant Rori, Sem G. Oroh, dan Sendry Loindong, 2015 mengenai “Analisis <i>Branding Strategi, Servicescape</i> dan <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Dealer Yamaha Airmadidi</p>	<p>Secara simultan variabel <i>servicescape</i> dan <i>personal selling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial variabel <i>branding strategy</i> berpengaruh</p>	<p>a. Lokasi yang dijadikan penelitian. b. Pada penelitian Brilliant Rori, Sem G. Oroh, dan Sendry Loindong, menggunakan variabel (X) yaitu <i>Branding Strategi, Servicescape</i> dan <i>Personal</i></p>	<p>Sama-sama menggunakan Variabel (X) <i>Personal Selling</i></p>

		<p>positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. mengingat <i>servicescape</i> dan <i>personal selling</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap keputusan pembelian. Maka pihak Dealer Yamaha Airmadidi sebaiknya lebih memperhatikan faktor <i>Servicescape</i> dan <i>personal selling</i></p>	<p><i>Selling</i>, Sedangkan penulis hanya menggunakan variabel (X) yaitu <i>Personal Selling</i>.</p>	
3.	<p>Anthony Cendekia Sindarta, dan Carolina Novi Mustikarini, 2016 mengenai “Evaluasi <i>Marketing Communication</i> pada <i>Brand Positioning Conresca</i>”</p>	<p>a. <i>Conresca</i> kurang maksimal dalam <i>Advertising</i> dan <i>word of mouth</i>. <i>Advertising</i>, perlu adanya evaluasi dalam <i>design website</i>,</p>	<p>Lokasi yang dijadikan penelitian.</p>	<p>Sama-sama menggunakan Variabel (X) <i>Personal Selling/ Marketing Communication</i></p>

		<p>mengurangi penggunaan <i>social media</i> (instagram, twitter, facebook) dan penambahan elemen untuk pameran.</p> <p><i>word of mouth</i>, perlu evaluasi dalam menanamkan brand dan perlu membuat contoh <i>modified container</i>.</p> <p>b. <i>Conresca</i> sudah optimal dalam <i>directmarketing</i> dan <i>personal selling</i>. <i>direct marketing</i>, dengan mengirimkan penawaran lebih spesifik dan memilih calon yang berpotensi.</p>		
--	--	---	--	--

		<p><i>Personal selling</i>, dengan mengedukasi pasar tentang kegunaan <i>modified container</i>, memperbanyak <i>personal selling</i>, memfokuskan penjualan kepada calon pelanggan yang menggunakan <i>modified container</i>, serta <i>survey</i> tentang permintaan pasar.</p> <p>c. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>marketing communication</i> dalam mempertahankan <i>brand positioning</i> <i>Conrescamasih</i> belum optimal</p>		
4	Michael	Bahwa secara	a. Lokasi	Sama-sama

	<p>Tumbelaka dan Sjendry Loindong 2014 mengenai, “<i>Servicescape dan Personal Selling</i> Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank Cabang Manado”</p>	<p>simultan dan <i>parsial servicescape dan personal selling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Bank BRI Cabang Manado sebaiknya lebih meningkatkan layanan <i>servicescape</i> karena berpengaruh lemah terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>yang dijadikan penelitian, b.Pada penelitian Michael Tumbelaka, Sjendry Loindong, Menggunakan variabel (X) yaitu <i>Servicescape dan Personal Selling</i>, Sedangkan penulis hanya menggunakan variabel (X) yaitu <i>Personal Selling</i>.</p>	<p>menggunakan Variabel (X) <i>Personal Selling</i></p>
5.	<p>Satriyo U.P. Bhaskara, Silvy L. Mandey, dan Olivia Nelwan 2014 mengenai, “<i>Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling</i> Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Virgo Ekspres Tours dan Travel Manado”.</p>	<p>CRM dan <i>Personal Selling</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna Jasa Tours dan Travel. Berdasarkan hasil penelitian perusahaan harus mengembangkannya lebih baik lagi CRM seperti program</p>	<p>a. Lokasi yang dijadikan penelitian, b. pada penelitian Satriyo U.P. Bhaskara, Silvy L. Mandey, dan Olivia Nelwan menggunakan variabel (X) yaitu <i>Customer Relationship Management (CRM) dan</i></p>	<p>Sama-sama menggunakan Variabel (X) <i>Personal Selling</i></p>



		<p>edukasi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan. Dan <i>Personal Selling</i> seperti pendidikan dan pelatihan bagi para <i>frontliner</i> yang bertatap muka secara langsung dengan pelanggan yang datang menggunakan jasa pada PT. Virgo Ekspres Tour dan Travel Manado.</p>	<p><i>Personal Selling</i>, Sedangkan penulis hanya menggunakan variabel (X) yaitu <i>Personal Selling</i>.</p>	
--	--	---	---	--

#### E. Kerangka Berfikir

Untuk meraih keberhasilan dalam mempertahankan produknya dipasaran, perusahaan asuransi harus dapat mengetahui keinginan konsumen serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pembeli. Banyak hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menarik perhatian konsumen agar produk yang ditawarkan dapat diterima dan digunakan.

Kemampuan perusahaan dalam memasarkan produk yang telah diciptakan dapat meningkatkan penjualannya. Berbagai upaya harus dilakukan oleh perusahaan melalui perencanaan serta sasaran yang diharapkan. *Personal selling* merupakan bentuk penjualan langsung

yang dilakukan dengan mengunjungi calon pembeli, dengan ini konsumen dapat dengan mudah memperoleh produk tanpa keluar untuk mencari, interaksi langsung yang dilakukan dalam *personal selling* dapat menggugah dan menarik perhatian konsumen dengan segera langsung mengambil keputusan untuk membeli.

*Personal selling* (penjualan pribadi) merupakan salah satu sarana promosi atau pemasaran yang digunakan lembaga keuangan dalam mempromosikan produk maupun jasanya.<sup>43</sup>

Dari uraian diatas, maka perusahaan dapat melakukan penjualan melalui *personalselling* dengan perencanaan dan sasaran yang diharapkan mulai dari mendesain gugus wiraniaga, strategi, struktur dan sebagainya. Selain menetapkan tujuan serta sasaran yang diharapkan, perusahaan harus memahami keinginan konsumen yang berbeda dan selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman. Memahami perilaku serta faktor-faktor yang mempengaruhi pembeli akan dapat memudahkan proses penjualannya.

---

<sup>43</sup> Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo W, *Op. Cit.*, hlm. 226.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

