

**ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI
PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KC KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

ADZKA HANIINA ALBARRI

NIM: 210816195

Pembimbing:

SAID ABADI, MA.

NIDN 2112088202

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2020

ABSTRAK

Albarri, Adzka Haniina. Analisis Pelayanan Bank dalam Asuransi Pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

Kata kunci: pelayanan maksimal, manajemen risiko, bancassurance, klaim.

Asuransi pembiayaan tidak memiliki fatwa DSN-MUI khusus seperti akad/transaksi lain di bank syariah. Fatwa yang tersedia hanya mengenai asuransi syariah yakni Fatwa DSN-MUI No.21 tahun 2001. Sehingga, secara aplikasi, setiap bank punya mekanisme sendiri yang diatur sesuai kebijakan pusat. Dalam teori pelayanan maksimal, ada standar yang harus dipenuhi, yakni TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*). Ini berarti, pegawai bank harus mewujudkan pelayanannya dengan empati, tanggapan yang cepat, bisa diandalkan, dan punya kepastian. Dalam hal penjelasan asuransi pembiayaan, pegawai BRIS KC Kediri dinilai masih tidak menerapkan prinsip *Tangible* yakni berwujud. Nasabah tidak memahami secara utuh, itu berarti ada kurang maksimalnya komunikasi sebagai salah satu wujud pelayanan bank.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan asuransi syariah pada pembiayaan di BRIS KC Kediri. Kemudian, melihat bagaimana kualitas pelayanan BRIS KC Kediri pada saat menyampaikan prasyarat asuransi pembiayaan ini pada nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan

data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Hasil penelitian menunjukkan, asuransi syariah yang diterapkan pada pembiayaan di BRIS KC Kediri adalah asuransi jiwa, asuransi kebakaran, asuransi kendaraan, atau asuransi penjaminan. Pada saat klaim, nasabah hanya perlu memberikan beberapa berkas identitas dan bukti berupa surat keterangan meninggal (apabila nasabah meninggal). Nasabah minimal memiliki satu asuransi yang menjamin. Seluruh permasalahan yang dimiliki nasabah dikomunikasikan oleh Account Officer dengan Pimpinan Cabang.

Komunikasi yang dijalankan oleh pegawai/AO BRI Syariah KC Kediri sudah terhitung baik. Mereka mau mendengarkan keluhan nasabah yang memiliki beberapa kendala mengenai asuransi pembiayaan. Beberapa nasabah mendapatkan manfaat riil dari asuransi pembiayaan. Akan tetapi, terdapat beberapa masalah komunikasi yang kurang maksimal saat berkomunikasi, dibuktikan dari kelupaan nasabah.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Judul Proposal
1	Adzka Haniina Albarri	210816195	Perbankan Syariah	ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KC KEDIRI

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi

Ponorogo, 24 April 2020



Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Agung Eko Purwana, SE., MSI

NIP. 197109232000031002

Menyetujui,

Said Abadi, Lc., M.A

NIDN. 2112088202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI
PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KC KEDIRI

Nama : Adzka Hanina Albarri


NIM : 210816195

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang ekonomi.

DEWANPENGUJI:


Ketua Sidang :
Ridho Rokamah, S.Ag, M.S.I
NIP. 197412111999032002
Penguji I :
Unun Raudiatul Jannah, M.Ag
NIP. 197507162005012005
Penguji II :
Said Abadi, Lc, M.A
NIDN. 2112088202

()
()
()

Ponorogo, 2020

Mengesahkan

Dekan FBEI IAIN Ponorogo

()
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag

NIP. 197207142000031005

v

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:


Nama : Adzka Haniina Albarri
NIM : 210816195
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi/ tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Demikian persnyataan saya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 24 April 2020

Penulis


Adzka Haniina Albarri

NIM: 210816195

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Adzka Haniina Albarri

NIM : 210816195

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI
PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KC KEDIRI**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,
kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 24 April 2020

Pembuat Pernyataan,



Adzka Haniina Albarri

NIM: 210816195



IAIN
PONOROGO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga *intermediary*. Di mana kegiatannya mencakup minimal dua aspek, yakni penghimpunan dana dan penyaluran dana. Sebagai lembaga *intermediary*, diharapkan bank syariah bisa menjadi perantara antara pihak yang mempunyai dana (surplus) dengan pihak yang membutuhkan/kurang dana (minus).

Seerti yang tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/46/2015. Tertulis bahwa Bank adalah Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pun sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah.

Berkembangnya bank syariah di Indonesia diawali pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990 mengadakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diadakan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil Lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Hotel Sahid Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat MUNAS IV MUI, dibentuk tim untuk

P O N O R O G O

mendirikan bank syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indoneisa adalah bank syariah yang pertama kali didirikan.¹

Pada awal berdirinya, belum banyak masyarakat yang menaruh perhatian pada bank dengan basis sistem bagi hasil ini. Akan tetapi, setelah adanya UU No. 10 Tahun 1998, bank syariah mulai mendapat kepastian hukum. Sehingga, banyak bank umum yang mendirikan cabang berbasis syariah.²

Bank Syariah memiliki struktur organisasi yang sama dengan bank konvensional. Akan tetapi, yang membedakan adalah Dewan Pengawas Syariah yang bertugas sebagai wasit, agar bank syariah selalu menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang Ekonomi Islam, bank syariah harus memegang prinsip syariahnya. *Pertama, shiddiq* yakni dapat dipercaya. bank syariah harus bisa menjadi bank yang jujur dan transparan. Baik dalam transaksi maupun pelaporan keuangan serta tanggungjawab sosial. *Kedua, amanah*. Bank syariah harus bisa menjadi lembaga yang dipercaya oleh nasabah, investor, dan pemerintah. *Ketiga, tabligh*. Bank syariah harus bisa menyampaikan dengan baik pesan-pesan kebaikan yang ada di setiap transaksi. Bahwa transaksi di bank syariah bukan hanya menyoal uang melainkan juga tauhid. *Keempat, fathanah*. Bank syariah perlu cerdas dalam mengelola keuangan. Staf hingga direktur bank syariah harus dibekali berbagai ilmu sebagai bekal untuk

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik* (Depok: Gema Insani, 2001), 19.

² Ibid.,20.

merumuskan kebijakan dan meluncurkan produk baru. Pada saat berhadapan dengan nasabah, pengetahuan ini juga sangat dibutuhkan agar nasabah tidak meragukan profesionalitas dari pegawai bank.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, staf bank memegang peranan penting. Karena pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Banyak riset yang membuktikan ini.

Hubungan bank syariah dan nasabah tidak sekadar penjual dan pembeli. Bank syariah dan nasabah seperti mitra yang saling bergantung, saling menguntungkan. Jika bank mendapatkan keuntungan, nasabah pun demikian. Prinsip syariah yang dipegang membuat bank syariah tidak mengambil keuntungan berlebih seperti halnya bank konvensional.

Loyalitas nasabah sangat perlu dijaga karena bank tanpa nasabah bukanlah apa-apa. Konsumen yang loyal akan mempromosikan kembali produk yang digunakan dengan sukarela. Hal ini tentu sangat menguntungkan dari sisi bank, karena kocek uang untuk promosi nol.

BRI Syariah adalah salah satu bank syariah di Indonesia yang memimpin pasar. Pada Infobank 16th *Banking Service Excellence Awards* 2019, BRI Syariah meraih juara keempat *Best Overall Performance Syariah Commercial Bank*. Pelayanan dan loyalitas BRI Syariah dalam hal ini bisa diandalkan dan diperhitungkan.

Nasabah BRI Syariah terus meningkat setiap tahunnya. Dapat dilihat dari aset yang terus meningkat. Menurut *Annual Report* (Laporan Tahunan) BRI Syariah

2019, mereka memiliki aset sejumlah 31,54 triliun pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 37,87 triliun, hingga mencapai angka 4,12 triliun pada tahun 2019.

Di sisi lain, laporan keuangan BRI Syariah tahun 2019 menyebutkan bahwa jumlah tagihan selama tahun 2018 adalah Rp 37,863,076,459,527. Angka bertambah pada tahun 2019 menjadi Rp 43,077,580,540,197.³

Jumlah tagihan ini memiliki risiko yang besar. Risiko yang mungkin terjadi beragam. Terdapat risiko kematian nasabah, pailit, nasabah kabur atau kehilangan/kerusakan barang agunan. Semua resiko itu akan mengganggu operasional bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah memiliki kebijakan untuk mendaftarkan asuransi untuk setiap pembiayaan yang ada sebagai upaya mitigasi risiko gagal bayar.

Asuransi dapat didefinisikan sebagai suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi risiko di masa mendatang. Pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara penanggung dan tertanggung apabila terjadi kerugian, sementara pihak tertanggung harus membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung.⁴

Asuransi syariah (*ta'min, takaful, dan tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola

³ "Laporan Tahunan (Annual Report) BRI Syariah," 2019.

⁴ M. Nur Rianto, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah* (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), 9.

pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.⁵

Dalam hal ini peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Jadi, jika dalam asuransi konvensional terjadi *transfer of risk* (memindahkan risiko) dari peserta ke perusahaan, dalam asuransi syariah, mekanisme pertanggungannya adalah *sharing of risk* atau saling menanggung risiko; di mana perusahaan hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta, bukan sebagai penanggung.

Dalam konteks pembiayaan, asuransi menanggung risiko yang mungkin terjadi pada nasabah, pada barang jaminan berupa kendaraan dan tanah/bangunan. Pada dasarnya ini hanyalah asuransi syariah yang diterapkan pada objek tertentu. Objek yang dipilih untuk asuransi pembiayaan adalah jasa, jiwa dan jaminan karena semua itu dapat hilang, rusak, rugi, atau berkurang nilainya.⁶

Asuransi pembiayaan tidak memiliki fatwa DSN-MUI khusus seperti akad/transaksi lain di bank syariah. Fatwa yang tersedia hanya mengenai asuransi syariah yakni Fatwa DSN-MUI No.21 tahun 2001. Sehingga, secara aplikasi, setiap bank punya mekanisme sendiri yang diatur sesuai kebijakan pusat.

⁵ Subagyo, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN, 2002), 35.

⁶ Waldi Norpriansyah, *Asuransi Syariah- Berkah Terakhir yang Tak Terduga* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), 6.

Menurut yang dipelajari penulis dari BRI Syariah KC Kediri, asuransi pembiayaan diterapkan pada semua nasabah pembiayaan. Setiap nasabah yang mengajukan pembiayaan minimal harus dijamin oleh satu produk asuransi. Mengenai asuransi apa yang dipakai, bank akan menilai dari profil nasabah. Besaran asuransi pembiayaan berbeda-beda, tergantung usia nasabah, plafon pembiayaan, dan lamanya waktu angsuran. Penghitungan besaran premi tidak ditentukan oleh bank, karena format penghitungannya sudah diberikan oleh perusahaan asuransi yang sudah punya ikatan kerja sama dengan bank.

BRI Syariah KC Kediri sudah berdiri sejak 2009, menandakan bahwa sudah satu dekade terjun di persaingan perbankan Indonesia. BRIS KC Kediri terhitung paling awal berdiri di area Mataraman, mendahului KCP Nganjuk, KCP Tulungagung, KC Jombang, dan KC Kediri. Satu dekade bukan berarti kemapanan telah tercapai. Evaluasi dan inovasi terus diusahakan oleh karyawan agar BRIS KC Kediri selalu bertumbuh dengan baik.

Kembali ke kebijakan asuransi tadi, di BRIS KC Kediri, salah satu Account Officer menyampaikan, beberapa nasabah merasa keberatan dengan kebijakan asuransi ini, karena mereka harus membayar sejumlah uang yang bagi sebagian orang malah memberatkan. Biasanya, saat itu mereka tidak memiliki cukup uang untuk membayar premi. Sebagian juga tidak merasa membutuhkan asuransi. Satu hal yang dirasa berat lagi yakni apabila tidak terjadi klaim, uang mereka tidak akan dikembalikan/hangus. Akan tetapi di sisi lain, tanpa membayar asuransi, mereka tidak bisa mendapatkan

dana pembiayaan karena masuk sebagai prasyarat yang harus dipenuhi. Ini menunjukkan, pihak bank belum bisa memberikan informasi yang akurat dan memahami nasabah mengenai asuransi pembiayaan. Ada kekurangan informasi yang diberikan, atau ketidakmaksimalan nasabah dalam menerima informasi. Padahal, nasabah sebagai konsumen harus dilayani dan diberikan pelayanan terbaik dari bank.

Nasabah perlu mengetahui dan mengidentifikasi manfaat dari asuransi sehingga bisa yakin untuk membayarkan asuransi. Hal ini menjadi hak yang harus diterima oleh nasabah, sebaliknya kewajiban bank. Dalam teori pelayanan maksimal, ada standar yang harus dipenuhi, yakni TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*). Ini berarti, pegawai bank harus mewujudkan pelayanannya dengan empati, tanggapan yang cepat, bisa diandalkan, dan punya kepastian. Dalam hal penjelasan asuransi pembiayaan, pegawai BRIS KC Kediri dinilai masih tidak menerapkan prinsip *Tangible* atau jasa yang dilihat konsumen berupa penampikan fasilitas, fisik, peralatan, materi komunikasi yang baik, dan terawat. Ini sudah dipraktekkan di BRIS KC Kediri dengan memberikan mekanisme komunikasi antar nasabah dan jabatan di bank. Akan tetapi, dengan bukti bahwa masih ada nasabah yang belum memahami sepenuhnya dalam bentuk lupa, berarti pelaksanaan poin ini belum maksimal.

Miskonsepsi ini bisa menyebabkan kurangnya keberkahan yang didapat dalam transaksi. Ini juga menunjukkan bahwa pelayanan petugas bank yang tidak maksimal karena masih ada sebagian nasabah yang tidak memahami asuransi ini dengan baik. Ke depannya, ini

berpotensi merusak kepuasan nasabah, hingga berujung pada menurunnya reputasi bank.

Sehingga, berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk menuliskan ini menjadi skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Bank dalam Asuransi Pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan penulis ambil adalah;

1. Bagaimana penerapan Asuransi Syariah dalam pembiayaan di BRIS KC Kediri?
2. Bagaimana kualitas pelayanan BRIS KC Kediri dalam menyampaikan Asuransi Pembiayaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk;

1. Memaparkan penerapan Asuransi Syariah dalam pembiayaan di BRIS KC Kediri.
2. Menganalisis kualitas pelayanan BRIS KC Kediri dalam menyampaikan Asuransi Pembiayaan.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan, dan rujukan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu yang berkaitan dengan bidang Perbankan Syariah dan dapat dijadikan sarana untuk mengetahui dan memahami mengenai transaksi yang terjadi di BRIS KC Kediri atau lembaga keuangan syariah lainnya, terutama yang berkaitan dengan asuransi pembiayaan, juga diharapkan nantinya akan berguna sebagai bahan kajian bagi penelitian yang selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak BRIS KC Kediri penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya karyawan dan BRIS KC Kediri agar bisa menjelaskan biaya dan manfaat asuransi pembiayaan syariah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang berkaitan. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TEORI PELAYANAN BANK DAN ASURANSI SYARIAH

Bab ini menjelaskan tentang teori yang dipakai dalam rumusan masalah dan sesuai dengan data yang dikaji. Dalam bab ini dipaparkan teori tentang pemasaran, pelayanan bank dan asuransi syariah.

BAB III: METODE PENELITIAN

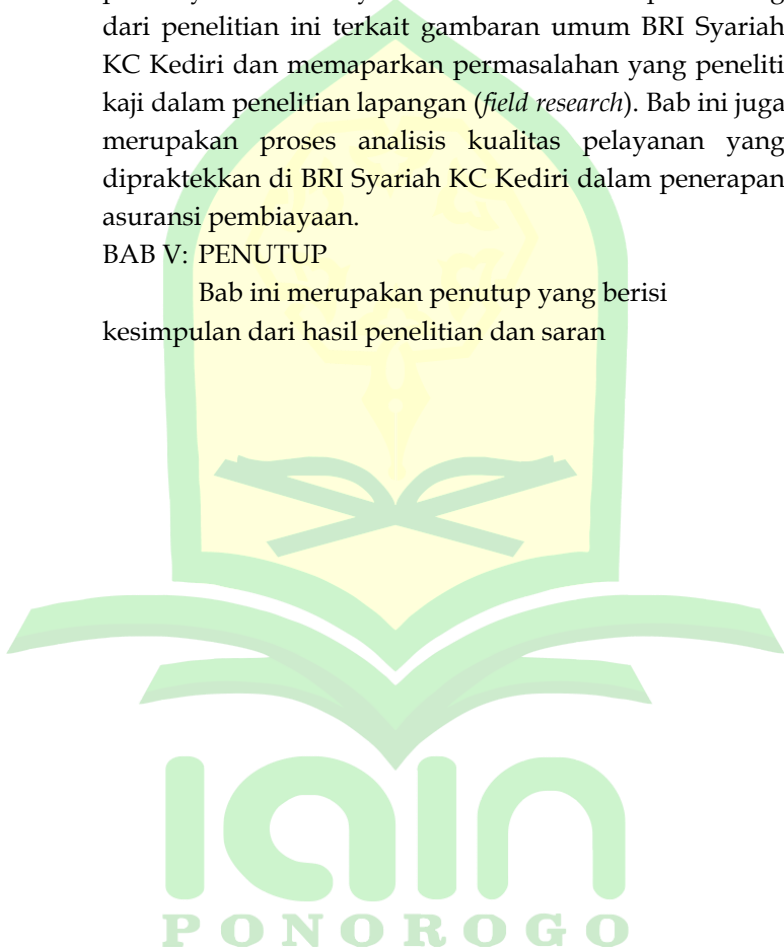
Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan untuk menulis skripsi ini, yakni metode kualitatif yang dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi.

BAB IV: ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KC KEDIRI

Bab ini memaparkan dua data yaitu data inti dan pendukung. Data inti adalah data yang ditanyakan pada rumusan masalah yakni bagaimana penerapan asuransi pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri. Data pendukung dari penelitian ini terkait gambaran umum BRI Syariah KC Kediri dan memaparkan permasalahan yang peneliti kaji dalam penelitian lapangan (*field research*). Bab ini juga merupakan proses analisis kualitas pelayanan yang dipraktikkan di BRI Syariah KC Kediri dalam penerapan asuransi pembiayaan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Bank Syariah

1. Pengertian

Pelayanan merupakan aktivitas dengan cinta, bukan karena pengaruh dari luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi yang mendalam bahwa aku bahagia karena melayani.

Melayani atau tolong menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, tetapi di dunia pun mereka sudah merasakannya.¹

Contoh pelayanan Rasulullah. Dalam berbagai kesempatan, beliau selalu menawarkan pelayanannya seraya berkata, "*a laka haaja?*" yang berarti, apa yang dapat saya bantu, jika engkau perlukan? Dalam hal kerendahan hatinya, beliau tidak ingin kedudukannya diperlakukan secara berlebihan. Ketika seseorang berkata kepadanya "*engkau adalah sayyid kami*" beliau bahkan menjawab, "*sayyid itu hanyalah Allah Yang Maha Suci dan Maha Tinggi.*" Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Bukhari dan Umar r.a, Rasulullah bersabda, "*Janganlah kamu memuliakan aku melebihi batas sebagaimana kaum nasrani*

¹ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Depok: Gema Insani, 2002), 50.

*memuliakan Isa bin Maryam. Aku ini hanya seorang pelayan."*²



² Ibid.,51.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, petugas bank memegang peranan penting. Karena pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Adapun yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan, yaitu;

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan sebagai pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen. Dalam praktiknya, penyedia layanan harus bisa memberikan nilai lebih untuk nasabah.²

Dengan mengambil keteladanan Rasulullah, seharusnya setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya, melayani adalah keterpanggilan dan sekaligus merupakan salah satu citra diri umat Islam.

Prinsip tersebut antara lain:

¹ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 209.

² *Ibid.*, 213.

- 1) Melayani itu ibadah karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan ada
- 2) Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*)
- 3) Mengerti orang lain dahulu sebelum ingin dimengerti
- 4) Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, kelak, anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari yang anda harapkan
- 5) Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai (sebagaimana sabda Rasulullah, "*Tidaklah engkau disebut beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu.*")
- 6) Lakukanlah empati yang sangat mendapam dan tumbuhkan sinergi³

Seseorang yang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan. Mereka menerjemahkan *service* bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas.

b. Penerima layanan

³ Ibid.,52.

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen. Dalam praktiknya, pihak ini yang menerima nilai lebih dari suatu jasa.

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang menerima layanan, dapat berupa jasa, distribusi barang, atau berkaitan dengan itu.⁴

2. Strategi Pelayanan Bank Syariah

Bank syariah harus punya daya saing yang lebih. Salah satunya bisa ditunjukkan dari pelayanan, dengan beberapa cara;

- a. Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat
- b. Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank
- c. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah
- d. Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah
- e. Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu
- f. Mengatasi keluhan dengan memberikan empati pada nasabah.⁵

Atep Asya Brata menyatakan bahwa service adalah singkatan yang mempunyai arti; S (*self awareness*), E (*enthusiasm*), R (*reform*), V (*value*), I (*impressive*), C (*care*), E (*evaluation*). Hal ini berarti menanamkan kesadaran diri untuk memberikan

⁴ Ibid., 214.

⁵ Ibid.,206.

pelayanan dengan cepat, melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah, memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu, memberikan pelayanan yang punya nilai taambah, tampil menarik, perhatian, terakhir mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan.⁶

Toto Tasmara memberi versi lain penjabaran SERVICE.⁷

- a. *Self awarness and self esteem* menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga *self esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut, karena itu, tidaklah mungkin seseorang melayani tanpa memperhatikan *self esteem* atau martabat dirinya dan orang lain karena justru karena pelayanan itu manusia ingin saling meningkatkan kualitas dan derajat satu sama lain. Seseorang menjadi profesional karena menyadari betapa berharganya ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya. Mereka tidak terperosok ke dalam bentuk rendah diri

⁶ Ibid.,212.

⁷ Ibid.,60.

karena setiap manusia diciptakan Allah secara unik.

Martin Luther King pernah berkata, "bila seseorang terpanggil menjadi tukang sapu jalanan, hendaknya ia menyapu jalan sebagaimana Michaelangelo melukis satau Beethoven mencipta musik atau Shakespeare menulis puisi. Hendaknya ia menyapu jalan dengan sangat baik sehingga segenap isi surga dan bumi serentak menghentikan kegiatan mereka dan berkata, di sini tinggal seorang penyapu jalan yang agung yang menjalankan tugasnya dengan sangat baik"⁸

- b. *Empathy and enthusiasm*. Lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang penuh antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Anda tidak pernah memiliki empati kecuali mampu memandang orang lain sebagai aset ilahiah yang paling indah, meyakini bahwa setiap individu tersebut ada mutiara-mutiara ilmu dan pengalaman yang sungguh sangat berharga. Betapapun kedudukan orang tersebut, anda bisa belajar darinya. Manusia adalah kampus kehidupan, kumpulan dari kitab pengalaman yang tidak diperoleh dari pengalaman seseorang di bangku sekolah atau kuliah.

Sikap untuk memberikan pelayanan terbaik hanya muncul jika kita menyadari

⁸ Ibid.,61.

bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain. Kiranya harus kita sadari bersama bahwa hidup ini dihasilkan oleh begitu banyak orang yang telah berjasa dan kita tidak kenal.

- c. *Reform and recover*. Berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau ada yang bisa merusak pelayanan anda.
- d. *Victory and vision* berarti ingin merebut hati dan membawa visi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani, kita harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.⁹
- e. *Impressive dan improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah untuk meningkatkan perbaikan pelayanan. Rasulullah adalah orang yang selalu menampilkan kepribadian yang sangat menawan dan berkesan bagi siapapun yang menjumpai beliau, sehingga beliau menjadi kerinduan bagi umatnya.
- f. *Care, cooperativeness, and communication*. Tunjukkan perhatian yang mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.

⁹ Ibid.,62.

g. *Evaluation and empowerment.* Lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada.

Pribadi muslim yang seharusnya profesional dan berakhlak itu akan menjadikan setiap gerakannya adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang ada di sekitarnya akan merasakan keadmaian.¹⁰

3. Kualitas Pelayanan Bank

Seorang penjual atau pebisnis tidak boleh meremehkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, perlu diingat bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan pelanggan. Pemahaman yang baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen mampu memastikan masa depan perusahaan yang lebih baik.¹¹

Menurut Gronroos, ada dua macam jenis kualitas, kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang dilakukan, misalnya seorang kontraktor mendapatkan transportasi yang bagus dari perusahaan tempatnya bekerja, yang mengantarkannya dari seorang investor sampai kepada seorang konsumen. Kualitas fungsional tidak

¹⁰ Ibid.,63.

¹¹ Ibid.,48.

hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk/jasa yang diterima/dirasakan pelanggan. Seorang penjual dan pemasar seharusnya mempelajari dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang memiliki kualitas teknik dan fungsional yang dibutuhkan pelanggan.¹²

Pelayanan bank adalah bagian dari jasa. Kualitas pelayanan jasa dapat dinilai dengan lima faktor dominan atau penentu yang disingkat dengan TERRA, yaitu;

a. *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dilihat konsumen berupa penampilan fasilitas, fisik, peralatan, materi komunikasi yang baik, dan terawat. Barang-barang yang ditata rapi sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, juga teknologi dan kemudahan yang diberikan pada nasabah membuat mereka nyaman.

b. *Empathy*, yakni kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan mulai dari *top management* hingga staf harus memberikan suasana yang membuat konsumen nyaman dan merasa terlayani.¹³

c. *Responsiveness* (cepat tanggap)

¹² Ibid.,49.

¹³ Ibid.,197.

Kemauan diri karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan mau mendengarkan keluhan pelanggan. Hal ini menjadi penting karena konsumen bisa saja meninggalkan pengusaha jasa jika merasa diabaikan.

d. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Misal salah satu bank memberikan kemudahan pada nasabah dalam berbagai produknya, nasabah akan merasa bank tersebut bisa diandalkan.

e. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk meyakinkan terhadap janji yang sudah dokemukakan pada konsumen. Selain dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan konsumen akan membuat citra perusahaan jadi lebih baik.¹⁴

B. Asuransi Pembiayaan Syariah

1. Pengertian asuransi syariah

Asuransi adalah serapan kata '*assurantie*' dari bahasa Belanda atau *insurance* dari bahasa Inggris. Menurut sebagian ahli, kata istilah *assurantie* itu sendiri sesungguhnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda, melainkan berasal dari bahasa latin yang kemudian diserap ke bahasa Belanda yaitu *assurance*

¹⁴ Ibid.,198.

yang berarti “meyakinkan orang”. Kata ini kemudian dikenal dalam bahasa Prancis sebagai *assurance*.¹⁵

Baik *assurance* maupun *insurance*, secara literal keduanya berarti pertanggungungan atau perlindungan. Menurut Dahlan Siamat, kedua istilah ini sesungguhnya memiliki pengertian yang berbeda antara satu dari yang lain. *Insurance* berarti menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi. Sementara *assurance* berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.

Selain itu, asuransi dapat didefinisikan sebagai suatu mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi resiko di masa mendatang. Pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara penanggung dan tertanggung apabila terjadi kerugian, sementara pihak tertanggung harus membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung.¹⁶

Berdasarkan DSN dan MUI, asuransi syariah adalah lembaga yang saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.

Asuransi syariah (*ta'min*, *takaful*, dan *tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong

¹⁵ Ibid.,8.

¹⁶ Ibid.,14.

menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah.¹⁷

Dalam hal ini peserta mendonasikan sebagian atau seluruh kontribusi/premi yang mereka bayar untuk digunakan membayar klaim atas musibah yang dialami oleh sebagian peserta. Jadi, jika dalam asuransi konvensional terjadi *transfer of risk* (memindahkan risiko) dari peserta ke perusahaan, dalam asuransi syariah, mekanisme pertanggungjawabannya adalah *sharing of risk* atau saling menanggung risiko; di mana perusahaan hanya sebagai pemegang amanah dalam mengelola dan menginvestasikan dana dari kontribusi peserta, bukan sebagai penanggung.¹⁸

2. Asuransi Pembiayaan

Asuransi pembiayaan pada dasarnya hanya asuransi yang diterapkan pada pembiayaan. Adapun kerja sama antara institusi bank dan asuransi dinamakan *Bancassurance*. *Bancassurance* merupakan aktivitas pemasaran produk asuransi oleh bank yang didasari kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi. Pelayanannya bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah memeberikan solusi menyeluruh berupa proteksi terhadap risiko. Selain itu, bank dapat

¹⁷ Ibid.,135.

¹⁸ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah - Berkah Terakhir yang Tak Terduga* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), 13.

meningkatkan *fee based income*, efektivitas penjualan, dan loyalitas nasabah.¹⁹

Aktivitas *bancassurance* dapat diklasifikasikan berupa referensi, yakni kerja sama, distribusi, dan integrasi produk bank dengan asuransi. Praktik ini wajib mengacu prinsip dan akad yang sesuai syariah Islam.

Referensi merupakan suatu kerja sama yang aktivitasnya memasarkan produk asuransi dan bank berperan mereferensikan atau merekomendasikan produknya kepada nasabah.

Referensi ini dapat dibagi menjadi;

a. Referensi dalam rangka produk bank

Bank mereferensikan atau merekomendasikan produk asuransi yang menjadi persyaratan produknya kepada nasabah untuk memitigasi risiko bank dan memberikan perlindungan terhadap nasabah. Contohnya produk bank mempersyaratkan asuransi untuk pembiayaan kepemilikan rumah guna menanggulangi risiko kebakaran (asuransi kebakaran), serta asuransi keluarga untuk menalangi utang nasabah bila meninggal dunia, asuransi kerugian terhadap pembiayaan kendaraan bermotor.²⁰

b. Referensi tidak dalam rangka produk bank

¹⁹ Ibid.,191.

²⁰ Ibid.,191.

Bank mereferensikan produk asuransi yang tidak dipersyaratkan dalam produk perbankan yang ditawarkan kepada nasabah berupa penjelasan produk dan asuransi yang menjadi mitranya, menyediakan ruangan untuk memastikan data nasabah dapat digunakan untuk memprospek nasabah potensial, serta pendistribusian produk oleh bank. Penjualan dapat dilakukan melalui *telemarketing*, *call center*, dan *direct marketing*.

c. Integrasi produk

Integrasi produk merupakan suatu aktivitas kerja sama pemasaran produk asuransi, dan bank berperan memasarkan produk asuransi kepada nasabahnya dengan cara melakukan modifikasi atau menggabungkan produk asuransi dengan produk perbankan. Contoh produk tabungan bank yang dilengkapi asuransi adalah tabungan pendidikan berasuransi.²¹

3. Ciri utama asuransi syariah

Asuransi syariah memiliki beberapa ciri utama yakni;

- a. Akad asuransi syariah adalah bersifar *tabarru'*, sumbangan yang diberikan tidak boleh ditarik kembali. Atau jika tidak *tabarru'*, maka andil yang dibayarkan akan berupa tabungan yang akan diterima jika terjadi peristiwa, atau akan diambil ketika akad berhenti sesuai kesepakatan dengan

²¹ Ibid.,192.

tidak kurang dan tidak lebih. Atau jika lebih kelebihan itu dari bagi hasil *mudharabah*, bukan riba.

- b. Akan asuransi ini bukan akad *mulzim* (perjanjian yang wajib dilaksanakan) bagi kedua belah pihak. Karena anggota ketika mendaftarkan diri tidak mengharapkan imbalan kecuali yang telah disepakati.
 - c. Dalam asuransi syariah tidak ada pihak yang lebih kuat karena semua keputusan dan aturan-aturan diambil menurut izin jamaah seperti dalam asuransi takaful.
 - d. Akad asuransi syariah bersih dari *maysir*, *gharar*, dan riba
 - e. Asuransi syariah bernuansa kekeluargaan yang kental.²²
4. Landasan hukum asuransi syariah

Adapun asuransi syariah memiliki landasan hukum yang jelas baik dari ayat Al Quran maupun ketentuan yang dibuat oleh negara/lembaga. Antara lain;

- a. Perintah Allah untuk mempersiapkan hari depan (QS Al Hasyr: 18)

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui yang kamu kerjakan”

²² Ibid.,15.

- b. Hadits tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah r.a, Nabi Muhammad Saw. bersabda: “Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT. Akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barangsiapa yang mempermudah kesulitan seseorang maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat.”²³

- c. Dalam hukum positif

Hukum positif Indonesia juga mengatur mengenai asuransi meski belum asuransi syariah, yakni UU No.2 Th. 1992. Selain itu, KHUP pasal 1774 juga mengatur, meski mengandung unsur maisir. Terakhir, fatwa DSN MUI Nomor 21/DSN-MUI/X/2001.²⁴

5. Bentuk Asuransi Syariah

Berdasarkan karakternya, perjanjian asuransi terbagi dalam dua golongan, yaitu asuransi kerugian dan asuransi jumlah/jiwa/keluarga.

- a. Asuransi kerugian

Asuransi kerugian adalah perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari

²³ Ibid.,16.

²⁴ Ibid.,18.

peristiwa yang tidak pasti. Asuransi kerugian meliputi asuransi kendaraan, asuransi rumah (bangunan).

Asuransi kerugian juga dibagi berdasarkan keterikutan pesertanya, yakni asuransi wajib dan asuransi sukarela.

Asuransi wajib dilaksanakan oleh setiap orang yang berkepentingan sehubungan dengan adanya undang-undang pemerintah mengenai hal tersebut. Mencakup;

- 1) Asuransi dana kecelakaan lalu lintas jalan dan dana kecelakaan penumpang. Dikenal dengan jasa raharja. Ini diatur dalam UU No 33 Th 1964 dan UU No 34 Th 1964.
- 2) Asuransi sosial tenaga kerja diatur berdasarkan UU Kecelakaan Buruh 1994 dan Peraturan Pemerintah No 33 Th 1977.²⁵

Kemudian asuransi sukarela. Karena sifatnya sukarela maka tidak semua orang terikat pada asuransi ini. Contohnya;

- 1) Asuransi jiwa (*life insurance*)
- 2) Asuransi kerugian (*non life insurance*)
 - a) Asuransi kebakaran

Luas jaminan yang diberikan sesuai dengan syarat-syarat/kondisi Polis Standar Kebakaran Indonesia (PSKI),

²⁵ Khotibul Umam, *Memahami dan Memilih Produk Asuransi* (Yogyakarta: Penerbit Medpress Digital, 2013), 39.

yaitu memberikan jaminan risiko kerugian dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang disebabkan oleh kebakaran, petir, peledakan (*explosion*), arus pendek (*kortsleiting*), dan kejatuhan pesawat terbang.²⁶

Benda yang dapat menjadi objek asuransi kebakaran dapat berupa benda tetap, seperti bangunan, rumah, pabrik, dan benda bergerak seperti kendaraan bermotor, kapal, serta benda bergerak yang terdapat dalam atau sebagai bagian dari benda tetap yang bersangkutan. Rincian benda objek asuransi kebakaran dicantumkan dalam polis, meliputi apa yang diasuransikan dan berapa jumlah asuransinya.

Keterangan yang jelas mengenai benda objek asuransi kebakaran ada hubungan juga dengan risiko yang menjadi tanggungan penanggung. Risiko tersebut menjadi tanggungan penanggung, risiko tersebut menjadi dasar penentuan jumlah premi yang wajib dibayar oleh

²⁶ Ibid.,39.

tertanggung. Makin berat risiko yang ditanggung, maka makin besar pula premi yang dibayar. Jika terjadi pemberatan risiko karena perubahan tujuan dan penggunaan, maka perlu diberitahukan kepada penanggung apakah jumlah premi ditingkatkan atau penanggung menghentikan asuransi kebakaran tersebut.

Bahaya-bahaya penyebab timbulnya kebakaran yang menjadi tanggungan penanggung diatur dalam pasal 290 KUHD. Penanggung menerima sebagai tanggung jawabnya semua kerugian yang ditimbulkan oleh terbakarnya benda asuransi.²⁷

Dalam pasal 290 KUHD disebutkan sebab-sebab timbulnya kebakaran yang sangat luas, yakni;

- (1) Petir, api sendiri, kurang hati-hati, dan kecelakaan lain-lain
- (2) Kesalahan atau iktikad jahat dari pelayanan sendiri,

²⁷ Ibid.,40.

tetangga, musuh, perampok, dan lain-lain

- (3) Sebab-sebab lain, dengan nama apa saja, dengan cara bagaimanapun kebakaran itu terjadi, direncanakan atau tidak, biasa atau luar biasa, dengan tiada kecualinya.²⁸

Pada asuransi kebakaran mengenai hak milik berupa gedung, tertanggung dapat minta diperjanjikan;

- (1) Kerugian yang timbul pada gedung hak milik supaya diganti,
- (2) Gedung itu supaya dibangun kembali; atau
- (3) Gedung itu supaya diperbaiki.²⁹

- b) Asuransi pengangkutan transportasi laut, darat, dan udara

²⁸ Ibid.,42.

²⁹ Ibid.,43.

Adapun yang diasuransikan meliputi alat pengangkutnya sendiri (*hull*) maupun barang-barang yang dianigkutnya (muatannya), melalui laut, udara, dan darat (*cargo*) serta tanggung jawab terhadap penumpangya (*passanger liability*).

c) Asuransi kendaraan bermotor

Jenis asuransi ini memberikan jaminan kepada pemilik kendaraan bermotor atas kerugian kerusakan yang timbul sebagai akibat suatu kecelakaan, dicuri, maupun tanggung jawab pemilik terhadap pihak ketiga yang dirugikan.

Tarif premi untuk jeinis pertanggunggaan ini pada dasarnya ditentukan oleh:

(1) jenis kendaraan

(2) penggunaan dari kendaraan (pribadi atau komersial/disewakan)

(3) pertanggunggaan ini tidak menjamin apabila pelakunya seorang yang bekerja pada tertanggung.

b. Asuransi jumlah/jiwa/keluarga

Asuransi jiwa adalah perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang berkaitan dengan hidup atau meninggalnya seseorang. Asuransi jiwa ini meliputi asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan.

Dalam fatwa DSN-MUI pasal 5 ayat 1, berdasarkan jenisnya, asuransi terbagi dua, yaitu asuransi kerugian dan asuransi jiwa. Asuransi bentuk takaful keluarga atau jiwa memberikan perlindungan finansial kepada peserta asuransi dalam menghadapi bencana kematian dan kecelakaan yang menimpa peserta asuransi.³⁰

Salah satu upaya mengamankan agunan dan memperkecil risiko pembiayaan adalah meng-cover atau menutup agunan pembiayaan dengan asuransi. Besar dan jangka waktu adalah minimal senilai agunan selama jangka waktu pembiayaan. Penutupan asuransi jiwa berlaku pada nasabah pembiayaan konsumtif atau pembiayaan tanpa agunan.

Klausul dalam polis asuransi harus jelas dan diupayakan mencantumkan *banker's clause*, yaitu suatu klausul atau syarat khusus yang wajib tertulis dan terlekat pada polis harta benda atau barang yang dipertanggungkan di bawah polis tersebut.

³⁰ Ibid.,19.

Dengan *banker's clause* berarti terjadi kesepakatan antara bank dan tertanggung (nasabah pembiayaan) bahwa jika terjadi kerugian yang dapat dibayar di bawah polis tersebut, penanggung akan membayarkannya ke bank sebesar yang menjadi haknya tanpa mengurangi hak tertanggung atas selisihnya.³¹

6. Tujuan asuransi

Seseorang yang ikut asuransi bisa mendapatkan klaim yang telah mereka bayarkan berupa premi kepada penanggung, adapun tujuan asuransi syariah adalah;

- a. Untuk memberikan perlindungan atas risiko yang ada terhadap peserta yang mengalami musibah, baik itu kesehatan maupun kematian, yaitu dengan memberikan klaim atau santunan terhadap peserta maupun ahli waris yang ditinggalkan
- b. Tujuan seseorang mengikuti asuransi syariah untuk mendapatkan keuntungan dari investasi.³²

Adapun tujuan penanggung (bank) adalah;

- a. Meringankan risiko yang dihadapi oleh nasabah dengan mengambil alih risiko yang mereka hadapi

³¹ Ibid.,232.

³² Ibid.,20.

- b. Menciptakan rasa tenang dari kalangan nasabahnya sehingga lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar.
 - c. Mengumpulkan dana premi yang terkumpul sedikit demi sedikit dari para nasabahnya sehingga terhimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan bangsa dan negara
 - d. Sebagai mitigasi risiko agar bank tidak mengalami kerugian atas risiko yang dihadapi oleh nasabah
7. Manfaat asuransi jiwa syariah

Umumnya, bank menerapkan asuransi jiwa sebagai prasyarat yang wajib dimiliki oleh nasabah sebelum pencairan pembiayaan. Hal ini lebih diutamakan dibandingkan asuransi lainnya. Asuransi jiwa terhitung krusial karena yang ditanggung adalah jiwa atau kehidupan dari si nasabah.

- a. Mengurangi beban biaya rumah sakit
- b. Mendapatkan uang tabungan dari pembayaran premi
- c. Mendapatkan keuntungan dari hasil investasi yang dilakukan
- d. Saling membantu satu sama lain karena salah satu akad yang digunakan adalah akad *tabarru'*.³³

C. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menentukan fokus penelitian, peneliti terlebih dulu membandingkan dan mengamati penelitian

³³ Ibid.,23.

mengenai topik terkait di penelitian. Terdapat beberapa penelitian yang menjadi rujukan, yaitu;

Pertama, skripsi oleh Mega Listri yang berjudul "Analisis Penerapan Asuransi dalam Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Malang". Bank Syariah Mandiri harus mengembalikan (Refund) sisa asuransi kepada pihak nasabah. Namun dalam prakteknya pihak Bank Syariah Mandiri tidak mengembalikan (*refund*) sisa asuransi dan tidak memberitahukan ada atau tidak adanya *refund* asuransi dalam pembiayaan murabahah kepada salah satu nasabah yang diwawancarai, apabila nasabah tidak mengkalim asuransi tersebut. Penelitian ini berfokus pada penerapan asuransi pembiayaan hanya pada satu produk yakni KPR.

Kedua, jurnal milik Eko Sariyeki bertajuk "Kedudukan Asuransi bagi Nasabah dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) di BPD Syariah Yogyakarta". Analisis yang digunakan dalam penelitian lapangan ini (*field research*) adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan normatif sosiologis. Dalam hubungan ini, seluruh prosedur analisis dan pengolahan data telah dibahas sebelumnya, berkenaan dengan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan PPR BPD Syariah Yogyakarta sesuai dengan fatwa MUI No.4/DSN-MUI/2000 tentang murabahah, Akad pembiayaan dilakukan secara tertulis, menggunakan skim murabahah. Risiko dalam pembiayaan PPR di BPD Syariah Yogyakarta, nasabah tidak tertib dalam pembayaran premi dan nasabah yang telah meninggal dunia. Solusi yang diambil BPD Syariah

Yogyakarta dalam mananggulangi risiko dengan cara damai (kekeluargaan) ataupun jalur hukum dan juga dengan asuransi. Sedangkan asuransi dalam Pembiayaan PPR BPD Syariah akad asuransi yang digunakan adalah akad wakalah. Asuransi yang disediakan dalam pembiayaan adalah asuransi jiwa dan asuransi kebakaran.

Ketiga, skripsi karya Junien Prihartini dari UIN Sultasn Salim Syarif Kasim Riau, Pekanbaru berjudul "Pelaksanaan Kerja Sama Program Asuransi Takaful Pembiayaan (Bancassurance) antara PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga dengan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam". Penelitian ini melihat takaful pembiayaan dari beberapa kriteria nasabah yakni *medical*, *non medical* dan *free cover* yang merupakan ketentuan pemeriksaan kesehatan produk asuransi pembiayaan atau batasan penutupan asuransi takaful keluarga sebelum pembiayaan tercover. Namun, di lapangan persyaratan ini kurang diperhatikan.

Keempat, jurnal Ekonomi Syariah Universitas Airlangga yang ditulis oleh Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum. Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. Penelitian ini berfokus pada pngengaruh kualitas pelayanan islami pada kepuasan dan loyalitas nasabah di BRI Syariah KC Surabaya. Dengan spesifikasi nasabah Muslim, memiliki tabungan atau pembiayaan setidaknya satu tahun ini. Hasil menunjukkan, bahwa pelayanan islami berpengaruh baik pada kepuasan konsumen. Hasil juga menunjukkan

bahwa kepuasan konsumen memiliki dampak signifikan pada loyalitasnya, begitupula pelayanan islami.

Dari keempat penelitian tersebut, penulis menggarisbahawi bahwa semuanya masih terfokus pada implementasi asuransi pembiayaan dan pengaruh pelayanan bank pada loyalitas nasabah. Padahal, meski asuransi pembiayaan adalah poin wajib yang seakan-akan tidak bisa ditolak oleh nasabah, pelayanan terbaik juga perlu diberikan saat berhadapan dengan nasabah. Memaksimalkan pelayanan bank seperti yang akan dibahas penulis di skripsi ini akan sangat membantu memantapkan diri bagi nasabah, dan bisa menjadi salah satu strategi bank juga saat memasarkan produk. Sehingga, penulis menilai perlu adanya penelitian mengenai asuransi pembiayaan dari segi pelayanannya. Selain karena poin ini termasuk dalam proses pemasaran, urgensi asuransi pembiayaan sebagai jalan terakhir untuk penyelesaian risiko perlu diperhitungkan kemaksimalannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.¹ Jadi, peneliti akan melihat kondisi lapangan di BRIS KC Kediri dengan objektif.

2. Kehadiran Peneliti

Manusia sebagai alat instrumen penelitian utama. Peneliti kualitatif menghendaki peneliti atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpulan data. Hal tersebut dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.² Peneliti akan menghadirkan diri secara langsung di lapangan.

3. Data dan Sumber Data

Mengingat banyaknya informan dengan waktu penelitian yang begitu singkat, maka dalam penelitian ini peneliti tidak mungkin untuk meneliti seluruh informan, agar peneliti tetap sesuai

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit ALFABETA, 2009), 9.

² Ibid.,233.

dengan tujuannya, maka peneliti perlu mengambil sebagian dari informan yang ada dengan maksud untuk memperkecil obyek yang diteliti. Berikut rincian terkait data dan sumber data dalam penelitian ini:

No	Data yang dibutuhkan	Informan
1.	Pelayanan Bank dalam asuransi pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri	Bapak Badri Haza Bapak Dimas Happy Bapak Imam Makhfur Ibu Rofiatin Ibu Rofingatun

Data dan sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh langsung dari informan di lapangan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Data yang digali mengenai pelayanan bank dalam asuransi pembiayaan yang diterapkan di BRI Syariah KC Kediri. Dalam penelitian ini data yang digali mengenai biaya yang dikeluarkan nasabah dan manfaat yang didapatkan dari asuransi pembiayaan yang diterapkan di BRI Syariah KC Kediri nantinya akan dianalisis menggunakan teori pemasaran dan pelayanan bank.

4. Lokasi/Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT BRI Syariah KC Kediri Jalan Hassanuddin No. 21 Kediri. Penulis memilih ini karena BRIS KC Kediri terhitung paling awal berdiri di

area Mataraman, mendahului KCP Nganjuk, KCP Tulungagung, KC Jombang, dan KC Kediri. Satu dekade bukan berarti keamanan telah tercapai. Penulis akan membedah salah satu bagian dari aspek pelayanan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan judul skripsi, penulis menggunakan teknik pengumpulan sebagai berikut:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini telah mewawancarai pihak-pihak yang dianggap relevan dengan penelitian ini yaitu pegawai BRI Syariah KC Kediri. Kepada karyawan, peneliti akan menanyakan tentang bagaimana penerapan asuransi pembiayaan di BRIS KC Kediri. Adapun kepada nasabah, peneliti akan menanyakan tentang bagaimana pelayanan bank yang dirasakan oleh nasabah dalam hal asuransi pembiayaan ini. Agar wawancara lebih valid peneliti merekam hasil wawancara untuk keperluan pengolahan data.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini, terkait arsip atau dokumen pendaftaran dan klaim asuransi pembiayaan yang ada di BRI Syariah KC Kediri dan foto terkait proses wawancara.

6. Teknik Pengolahan Data

Setelah data-data berhasil dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah proses pengolahan data. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap jawaban-jawaban

dari nasabah BRI Syariah KC Kediri dan pengamatan yang telah dilakukan dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Tujuannya adalah untuk penghalusan data dan selanjutnya perbaikan kata dan kalimat, memberi keterangan tambahan dan membuang keterangan yang tidak penting.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain.³ Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Bila berdasarkan data yang dapat dukumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.⁴ Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi

³ Ibid.,244.

⁴ Milles dan Haberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 19.

penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dalam hal ini peneliti melakukan proses pemilihan dan pemusatan perhatian terhadap biaya dan mafaat asuransi pembiayaan yang diterapkan di BRIS KC Kediri kemudian menyederhanakan data kasar yang diperoleh di lapangan, data mana yang dianggap relevan dan penting yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara yakni melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas. Setelah itu peneliti menyajikan hasil penelitian dan melakukan penarikan kesimpulan dan implikasi penelitian sebagai bagian akhir dari penelitian dalam bentuk naratif deskriptif.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas).

- a. *Credibility* (validitas internal) yang dapat dilakukan meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, dimana dengan triangulasi teknik pengumpulan data, kemudian menggunakan bahan referensi yaitu rekaman wawancara, foto-foto dan dokumen autentik.⁵ Pada penelitian ini tingkat

⁵ Ibid.,270.

validitas internal diperkuat dengan rekaman wawancara, foto dan dokumen data nasabah yang mendaftarkan asuransi pembiayaan di BRIS KC Kediri.

- b. Uji *transferability* (validitas eksternal), menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu, laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.⁶ Penelitian ini akan membahas dua hal yakni penerapan asuransi pembiayaan di BRIS KC Kediri dan kualitas pelayanan saat menyampaikan asuransi pembiayaan.
- c. Uji *dependability* (reliabilitas), pengujian ini dilakukan peneliti dengan menunjukkan jejak aktivitasnya di lapangan, dalam penelitian ini dengan melakukan dokumentasi terkait foto lokasi penelitian dan foto saat melakukan wawancara serta rekaman wawancara.
- d. Uji *confirmability* (obyektivitas), dalam penelitian kualitatif uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability* sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti

⁶ Ibid.,276.

menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan.⁷



⁷ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, t.t.), 277.

BAB IV

ANALISIS PELAYANAN BANK DALAM ASURANSI PEMBIAYAAN BRI SYARIAH KC KEDIRI

A. Data

1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

a. Profil BRI Syariah KC Kediri

1) Sejarah BRI Syariah KC Kediri

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Aktivitas PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk semakin kokoh pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak

Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk.¹

Kantor awal PT Bank BRI Syariah KC Kediri pada 2009 yang beralamatkan di Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No. 2 Kediri. Kemudian pada 2010 terdapat Kantor Kas yang berada di Tulungagung. Seiring dengan perkembangan, kantor PT Bank BRI Syariah pindah ke Jalan Hayam Wuruk TC No. A1-A2 pada tahun 2011. Pada saat itu PT Bank BRI Syariah memiliki UMS (Unit Mikro Syariah) yang terdiri dari beberapa bagian yaitu Tulungagung, Nganjuk, Pare, Kediri dan Ngronggo. Di mana Tulungagung sudah mempunyai kantor sendiri dan yang lainnya masih tergabung di KC Kediri tetapi mempunyai ruang tersendiri di kantor tersebut.

Pada tahun 2013 bagian-bagian UMS yang terdiri dari Nganjuk, Pare dan Ngronggo *spin off* berada sesuai lokasi nya masing-masing. Alamat dari KCP Nganjuk berada di Jalan Yos Sudarso No. 15c, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk. Sedangkan KCP Pare berada di Jalan Lawu No. 6A, Perdana, Pare, Kec. Pare, Kediri. Kemudian KCP Ngronggo berada di Jalan Kapten Tendean 201, Kediri. Pada tahun 2013 juga telah berdiri KC Madiun yang mempunyai KCP Magetan, KCP Ponorogo dan KCP Ngawi. Pada tahun 2016 PT Bank BRI Syariah

¹ "brisyariah.co.id," t.t.

pindah kantor lagi di Ruko Hasaanuddin Bussines Center Jalan Hassanuddin No. 21 Kediri hingga sekarang.

2) Visi-Misi BRI Syariah

a) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna

b) Misi

- (1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- (2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- (3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- (4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteramaan pikiran.²

3) Pembagian Kerja

Berikut adalah tugas dari masing-masing karyawan yang ada di BRI Syariah KC Kediri;

a) Pemimpin Cabang

- (1) Melakukan pembinaan dan membina hubungan baik dengan nasabah

² "brisyariah.co.id."

pendanaan dan pembiayaan KC, KCP untuk mempertahankan dan mengembangkan portofolio pembiayaan, simpanan dan jasa lainnya.³

(2) Memantau portofolio pembiayaan, pendanaan, jasa lainnya dan pelayanan cabang untuk memastikan kualitas portofolio pembiayaan dan perkembangan pendanaan yang sehat dan menguntungkan, serta pelayanan yang memuaskan nasabah.

(3) Membina, mengarahkan, dan mengawasi kegiatan operasional KC, KCP agar sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan dalam rangka memenuhi kepentingan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.

b) AO (*Account Officer*)

(1) Mencapai target *sales* produk pembiayaan mikro yang ditetapkan

(2) Melakukan proses pemasaran produk mikro kepada calon nasabah di sekitar komunitasnya sesuai radius yang disetujui antara lain di pasar dan lingkungan pasar atau plasma.

(3) Verifikasi awal calon nasabah dan memastikan kelengkapan persyaratan dokumen pembiayaan

³ Arsip "Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri," 2019.

- (4) Mendapatkan nasabah baru, nasabah take over dan nasabah existing
 - (5) Menjalankan sales proses dengan disiplin tinggi antara lain adalah *pipeline*, DSAR, WSAR, Papan Sales, *monitoring* aplikasi.
- c) MR (*Management Representative*)
- (1) Menyetujui proses pembiayaan 75 juta s/d Rp. 200 juta
 - (1) Merencanakan & memastikan pencapaian target bisnis di UMS sesuai budget yang ditetapkan.
 - (2) Memastikan berjalannya disiplin proses serta melaksanakan Sales Management Evaluasi (SME) di setiap UMS di bawah tanggungjawabnya.
 - (3) Memastikan *Sustainable Growth & Sales Performance* di setiap UMS di bawah tanggungjawabnya.
 - (4) Melakukan monitor berkala terhadap kualitas pembiayaan dan proses *maintenance* nasabah di setiap UMS dan Kantor Cabang Pembantu dibawah tanggungjawabnya.
 - (5) Melakukan monitor pembayaran angsuran, keterlambatan angsuran serta proses penagihan disetiap UMS dan Kantor Cabang Pembantu dibawah tanggungjawabnya.
 - (6) Konsolidasi proses pencairan dengan Cabang/Cabang Pembantu *implant* di bawah tanggungjawabnya

- (7) Laporan performance yang ditujukan ke MBG Kantor Pusat
 - (8) Meminimisasi risiko *Financing Risk* dan *Operational Risk* di setiap UMS dan Kantor Cabang Pembantu dibawah tanggungjawabnya.
 - (9) Memantau proses *Financing Support* antara lain adalah proses pencairan, filling dokumen serta kegiatan *custody*
 - (10) Mengelola dan mengembangkan karyawan di setiap UMS dengan cara memberikan motivasi, pelatihan, *coaching* secara berkala
 - (11) Menangani turnover tenaga kerja di setiap UMS di area tanggungjawabnya.⁴
- d) *Branch Officer Supervisor* (BOS)
- (1) Membina dan melatih Teller dan Customer Service agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
 - (2) Sosialisasi pedoman operasional, *sharing knowledge*
 - (3) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja Teller
 - (4) Customer Service dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi, dan brosur.

⁴ Arsip "Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri."

- (5) Mengelola operasional Teller dan Customer Service Kantor Cabang.
 - (6) Otorisasi Transaksi sesuai limit kewenangan
 - (7) Verifikasi Dokumen Transaksi Nasabah
 - (8) *Proofsheet* Kantor Cabang Pembantu/ Kantor Cabang
 - (9) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* Kantor Cabang
 - (10) Membentuk *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional *front office* serta pengembangan karir dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan *front office*.
 - (11) Menindaklanjuti penyelesaian temuan audit di Kantor Kas/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Cabang
 - (12) Melakukan verifikasi dan kelengkapan Dokumen Pembiayaan mikro untuk unit kerja Mikro Sentralisasi⁵
- e) CS (*Customer Service*)
- (1) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
 - (2) Melaksanakan penginputan data nasabah secara benar, lengkap dan akurat.

⁵ Arsip "Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri."

- (3)Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall*.
 - (4)Menyimpan dokumen dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi.
- f) Teller
- (1)Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
 - (2)Melaksanakan transaksi setoran, penarikan dan pemindahbukuan dari nasabah baik rupiah maupun valas memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang
 - (3)Melakukan pengecekan keabsahan/verifikasi bukti transaksi yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
 - (4)Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga. Pelaporan Asuransi *On Line*.
 - (5)Melakukan pergeseran kas antar teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- g) *Unit Head* (UH)

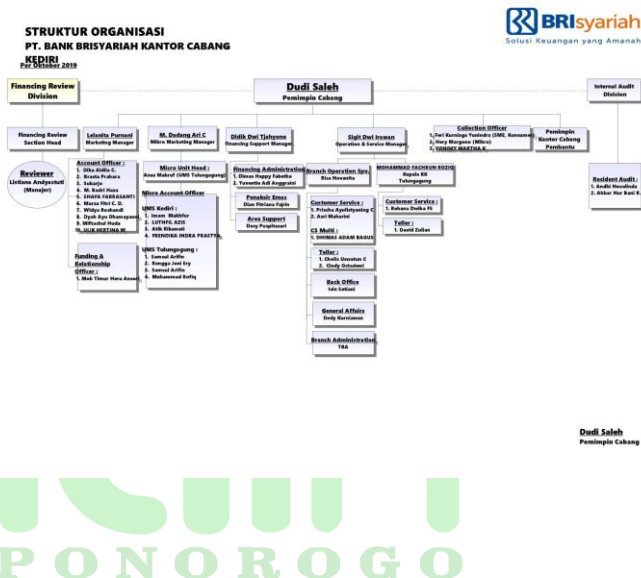
Adapun tugas dan tanggung awab UH adalah : Mengecek data, survey kelayakan

nasabah, verifikasi data, pemutus hasil pembiayaan (akad), bertanggung jawab terhadap bisnis, menahan nasabah menunggak, bertanggung jawab terhadap pembiayaan khususnya pada pembiayaan mikro, serta menjaga unit mikro kondusif.

h) AOM (Account Officer Micro)

Adapun tugas AOM sebagai berikut: Mencari nasabah, Ikut menganalisa suatu usaha, Mengerjakan akad menginput di aplikasi, apabila sudah cair akan melakukan kegiatan monitoring.

4) Struktur BRI Syariah



5) Produk BRI Syariah

Produk-produk yang ada di BRI Syariah KC Kediri seperti halnya bank pada umumnya yaitu ada *funding* dan *landing*. Dalam *funding* BRI Syariah KC Kediri memiliki beberapa produk yaitu :

(1) Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun bagi perusahaan yang memberikan keuntungan yang optimal.

(2) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

(3) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji.

(4) Tabungan impian BRISyariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan berencana memakai mekanism autodebet setoran rutin bulanan.

(5) Simpanan Pelajar BRISyariah iB

Adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Sedangkan dalam *financing*, BRI Syariah memiliki beberapa produk. Berikut adalah produk pembiayaan yang ada di KC Kediri:

(1) KPR BRI Syariah iB

Adalah pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian menggunakan prinsip Murabahah dan Ijarah dimana pembiayaannya secara angsuran dengan angsuran yang telah ditetapkan dimuka.

(2) KPR Sejahtera BRI Syariah iB

KPR sejahtera adalah pembiayaan kepemilikan rumah yang diterbitkan bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) pada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang.

(3) KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan mobil pada nasabah perorangan menggunakan

akad murabahah dengan pembayaran yang diangsurkan dan telah ditetapkan dimuka

(4) KMF Purna BRI Syariah iB

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli murabahah atau ijarah dimana pembayaran secara angsuran.

(5) KMF Pra Purna BRI Syariah

Adalah kepemilikan multi faedah fasilitas yang diberikan pada para PNS aktif yang akan memasuki pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli murabaha atau ijarah dimana pembayaran secara angsuran

(6) *Employe Benefit Program* (EmBP)

Adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung pada karyawan dari perusahaan yang memenuhi kriteria Bank BRI Syariah.

(7) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah* dimana

pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur sesuai kesepakatan di awal.

(8) *Qardh* beragun Emas

Pembiayaan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan.

(9) Mikro Faedah iB

Skema pembiayaan yang menggunakan akad murabaha dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi setingginya-setingginya 50% dari tujuan produktif nasabah.

(10) Pembiayaan Komersial

Pembiayaan jangka pendek yang diberikan pada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

(11) Pembiayaan *Linkage*

Adalah pola pemberian fasilitas pembiayaan konsumtif multiguna dan multijasa kepada calon nasabah yang merupakan pegawai atau karyawan perusahaan yang juga merupakan anggota koperasi.

(12) Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* (PMKR) BRIS iB (Bisnis)

Adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak menggunakan akan musyarakah, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan.

(13) Pembiayaan SME

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat yang digunakan untuk menunjang kegiatan usaha untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan.

Selain itu, BRI Syariah juga memiliki produk dengan bentuk jasa. Dalam produk jasa yang ada di BRI Syariah KC. Kediri:

(1) SMS Banking

(2) Mobile Banking

(3) Internet Banking

(4) E-form BRIS

(5) Cash management system

(6) Laku pandai BRI Syariah

2. Penerapan Asuransi Pembiayaan di BRIS KC Kediri

Sebagai manajemen resiko gagal bayar karena hal-hal tak terduga, selain mempersyaratkan agunan, BRIS KC Kediri menerapkan asuransi di setiap pembiayaan yang disalurkan. Seluruh asuransi yang digunakan adalah asuransi syariah. Asuransi yang diterapkan adalah;

a. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggal.

Dalam penerapannya pada pembiayaan BRIS KC Kediri, seluruh nasabah pembiayaan diwajibkan mendaftar asuransi jiwa. Hal ini demi mengantisipasi resiko kematian nasabah yang mungkin datang sewaktu-waktu. Karena apabila nasabah meninggal, tentu akan mempersulit bagi ahli waris karena harus melunasi pembiayaan.

Adapun dalam menerapkan asuransi jiwa BRIS KC Kediri bekerjasama dengan BRI Life, Al Amin, Takaful Keluarga, Jasindo (Jasa Indonesia). Nantinya, direksi bank akan memilih salah satu dari lembaga itu.⁶

Contohnya, nasabah atas nama Syafi'i membayar asuransi sebesar Rp 1.005.000 untuk pembiayaannya sebesar Rp 223.583.666.

⁶ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019

b. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran adalah produk asuransi yang menjamin resiko kerugian atau kerusakan yang terjadi pada harta benda terhadap resiko yang dijamin polis standar asuransi kebakaran Indonesia.

Dalam penerapannya di BRIS KC Kediri, asuransi kebakaran dipergunakan untuk menjamin barang agunan. Khususnya, barang agunan dalam bentuk rumah. Akan tetapi, walaupun yang dijamin tanah dan rumah, yang dijamin hanyalah kerusakan rumahnya, tidak termasuk tanahnya. BRIS KC Kediri bekerja sama dengan BRI NS (Bringin Sejahtera), Ramayana, Jasindo (Jasa Indonesia). Sama seperti sebelumnya, AO bisa memilih mau mendaftarkan nasabah ke lembaga asuransi yang mana.

Seorang nasabah bernama Amin (bukan nama asli) memiliki pembiayaan KPR. Rumah yang dijadikan agunan ini juga diasuransikan. Adapun spesifikasinya tergantung lokasi rumah tersebut, apakah di area perkotaan/desa. Kemudian luas bangunan juga jadi pertimbangan. Setelah dinilai, uang premi akan dibayarkan. Rata-rata, premi mencapai kisaran 5-10% dari pembiayaan.⁷

c. Asuransi Penjaminan

⁷ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019

Asuransi penjaminan adalah proteksi yang diberikan oleh asuransi kepada bank/lembaga pembiayaan atas resiko kegagalan nasabah di dalam melunasi fasilitas pembiayaan. Bila ada nasabah yang wanprestasi, uang pembiayaannya ditanggung oleh asuransi. Baru kemudian nanti asuransi menagih uangnya ke nasabah. Kalau penjaminan, asuransi baru meng-cover kalau masuk kolateral. Jika telat bayar diutamakan penyelesaian dulu, dipegang task force. Sebisanya mungkin diurus sama bank dan dikomunikasikan. Karena jika sampai menggunkan aset, nasabah harus menjual dulu. Asuransi pilihan terakhir, dan itu tidak dicover 100%, dilihat dari sisa outstanding. Setelah penjualan aset, dilihat terlebih dahulu ada kurangnya atau tidak. Asuransi adalah pilihan terjelek. Misal, jaminan tidak laku, atau harga pasar turun, sehingga tidak bisa menutupi sisa angsuran. Nanti di perusahaan asuransi akan ada pertanyaan, sudah ada penyelesaian atau belum sebelumnya. Bisa juga dibayarkan dulu oleh asuransi, kemudian jika masa lelang ada kelebihan, dikembalikan ke asuransi. Akan tetapi, bank lebih mengutamakan negosiasi.⁸

Dalam penerapannya pada pembiayaan di BRIS KC Kediri, asuransi pembiayaan

⁸ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019

diterapkan untuk pembiayaan mikro khususnya KUR, juga pada pembiayaan SME yang lebih dari 500 juta/1 miliar rupiah.

Dalam asuransi ini, BRIS KC Kediri bekerja sama dengan Jamkrindo (Jaminan Kredit Indonesia), Askrindo (Asuransi Kredit Indonesia) dan Jasindo (Jasa Indonesia).

Seorang nasabah bernama Juli (bukan nama asli) mendaftarkan pembiayaan KUR. Sebenarnya, plafon pembiayaannya belum mencapai batas minimal untuk mendaftarkan asuransi, tetapi karena kebijakan bank, akhirnya Juli didaftarkan sebagai mitigasi risiko.⁹

d. Asuransi Kendaraan

Asuransi kendaraan adalah jenis asuransi khusus di mana resiko yang kemungkinan terjadi pada kendaraan dialihkan pada perusahaan asuransi.

Dalam penerapannya di BRIS KC Kediri, seluruh kendaraan yang dijadikan jaminan didaftarkan pada asuransi ini. Ada beberapa kriteria yang ditanggung. Apabila mengambil TLO (*Total Loss Only*), yang ditanggung hanya resiko hilang. Apabila mengambil *All Risk*, maka yang ditanggung adalah semua resiko pada kendaraan, rusak kecil termasuk peyot. Akan tetapi, TLO lebih mahal dibandingkan *All Risk*.¹⁰

⁹ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019.

¹⁰ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019.

Pilihan perusahaan asuransi mana yang dipakai, itu tergantung pilihan dari AO. Umumnya, mereka memilihkan asuransi yang paling murah agar tidak memberatkan nasabah. *"Kita pilih mana yang termurah, dan terpercaya. Asuransi ini harus kerjasama dengan kantor pusat, baru cabang mengikuti,"* jelas M. Badri Haza.

Minimal, nasabah memiliki satu asuransi untuk menjamin risiko yang tidak diinginkan. Untuk nasabah yang memiliki penghasilan tetap (*fixed income*), diperbolehkan untuk tidak mendaftarkan asuransi jiwa. Sedangkan bagi yang memiliki penghasilan tidak pasti (*non-fixed income*) seperti pengusaha diwajibkan untuk mendaftar asuransi jiwa.¹¹

Besaran premi asuransi yang harus dibayarkan bergantung pada tiga aspek, yakni usia nasabah, plafon pembiayaan, dan lama angsuran. Sehingga, semakin banyak pembiayaan akan berpengaruh pada premi asuransi yang dibayarkan.

Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa asuransi syariah yang diterapkan pada pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri ada empat, yakni asuransi jiwa, penjaminan, kendaraan dan kebakaran. Pengaplikasiannya Bank memilih salah satu dari empat itu, tergantung dari profil nasabah.

3. Pelayanan BRIS KC Kediri dalam menyampaikan Asuransi Pembiayaan

Pelayanan asuransi pembiayaan bisa dikategorikan menjadi dua. Pada saat pendaftaran

¹¹ Wawancara, M. Badri Haza, 23 Oktober 2019.

dan pengajuan klaim. BRI Syariah KC Kediri memiliki standar khusus dalam ini.

a. Mekanisme pendaftaran asuransi pembiayaan

Pengajuan asuransi diwakilkan pada pihak Bank. Nasabah hanya perlu mengumpulkan beberapa syarat yang diperlukan, kemudian membayar premi sesuai dengan hitungan perusahaan asuransi.

Adapun syarat saat pendaftaran asuransi hanya mengisi formulir dan KTP. Sementara untuk pembiayaan yang lebih dari 1 miliar atau nasabah yang usianya di atas 50 tahun diwajibkan untuk melampirkan cek kesehatan. Pada saat pendaftaran, formulir diisi oleh nasabah atau diwakilkan pada pihak bank.¹²

Account Officer akan menjelaskan polis dan benefit dari asuransi pembiayaan ini. Setelah itu, AO akan mengajukan ke Kepala Cabang dan meminta pertimbangan mengenai kebutuhan asuransi nasabah.¹³

Ketika nasabah punya keluhan tertentu, AO akan mengonsultasikan ke pimpinan, kemudian dikomunikasikan kepada nasabah. Karena mau bagaimanapun, asuransi adalah prasyarat yang harus dipenuhi agar bisa mencairkan pembiayaan.

¹² Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019

¹³ Wawancara, M. Badri Haza, 20 Maret 2020

Adapun permasalahan yang ada antara lain;

1) Nasabah memiliki asuransi lain

Jika nasabah memiliki asuransi lain, tetapi diberi pengertian untuk mendaftarkan asuransi lagi. Karena asuransi yang lain tidak ada hubungan dengan bank, dan tidak ada hak bank di situ. Dimas mengatakan, *“Ada yang tidak mau mendaftar asuransi karena merasa sudah memiliki asuransi lain.”*¹⁴

2) Nasabah tidak memiliki dana

Masalah ini diatasi dengan nasabah menandatangani perjanjian untuk memotong uang pembiayaan dan digeser ke keperluan asuransi.

3) Nasabah menginginkan untuk didaftarkan pada perusahaan asuransi tertentu

Mengenai ini, bisa dikomunikasikan dengan pimpinan. Akan tetapi, bisa dilaksanakan hanya jika perusahaan asuransi yang dimaksud sudah memiliki kontrak kerja sama dengan BRI Syariah.¹⁵

4) Nasabah tidak mengerti mengenai asuransi pembiayaan

¹⁴ Wawancara, Dimas Happy Fabetha, 23 Oktober 2019.

¹⁵ Wawancara, M. Badri Haza, 20 Maret 2020.

AO akan menjelaskan kembali secara perlahan dan melakukan pola komunikasi yang baik pada nasabah.

Polis asuransi dibawa dan dijelaskan kepada nasabah, baru kemudian nasabah mengisi surat perjanjian pembiayaan. Sesudah itu, proses diserahkan pada *Financial Support* yang mengontak langsung pihak asuransi dan mengurus berkas-berkas pendaftaran.¹⁶

Polis diberikan dan ditunjukkan pada nasabah di awal, akan tetapi nasabah tidak memegang salinannya. Haza bercerita, ada yang berdalih saat pembiayaannya macet, mereka sudah membayar asuransi. Pernyataan semacam ini bisa muncul karena kurangnya pemahaman nasabah mengenai polis asuransi. Ada poin yang perlu dikritisi di sini, yakni mengenai pemastian pemahaman nasabah mengenai produk asuransi, hingga mekanisme pencairan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Ada pula nasabah yang mengaku lupa mengenai polis asuransi. Rofingatun, salah satu pedagang pasar pernah melakukan pembiayaan. Akan tetapi, dia tidak mengingat dengan baik mengenai asuransi yang ia daftarkan. Diamini oleh Haza, memang seringkali nasabah lupa keterangan yang diberikan saat penandatanganan akad.

¹⁶ M. Badri Haza, Wawancara, 20 Maret 2020.

b. Mekanisme pengajuan klaim asuransi pembiayaan

Klaim adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi.

Apabila resiko yang dituliskan di dalam perjanjian awal terjadi, maka nasabah berhak mengajukan klaim. Klaim tersebut antara lain;

- 1) Kematian (untuk asuransi jiwa)
- 2) Kerusakan agunan (untuk asuransi kendaraan dan kebakaran)
- 3) Gagal bayar oleh nasabah/wanprestasi (untuk asuransi penjaminan)

Adapun syarat administratif yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Surat pengajuan klaim
- 2) Mengisi formulir klaim oleh ahli waris *Makful Anhu*
- 3) Copy sertifikat dan daftar *Makful Anhu*
- 4) Bukti pembayaran *ujroh*
- 5) Copy kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
- 6) Akad pembiayaan atau Surat Pengakuan Hutang dan atau perubahannya (jika ada)
- 7) Bukti pencairan pembiayaan
- 8) Daftar/schedule angsuran pembiayaan

- 9) Surat keterangan kematian yang telah dilegalisir oleh instansi yang berwenang
- 10) Foto copy identitas ahli waris yang masih berlaku dan Kartu Keluarga *Makful Anhu* dan ahli waris (apabila meninggal)
- 11) Surat keterangan dari Rumah Sakit (apabila meninggal di rumah sakit)
- 12) Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian (apabila meninggal akibat kecelakaan)

Apabila klaim sesuai dengan pengisian formulir pada saat pendaftaran, klaim akan diterima. Sehingga, ahli waris tidak akan menanggung sisa angsuran yang ditinggalkan oleh nasabah. Apabila klaim ditolak, maka ahli warislah yang harus menyelesaikan angsuran.

Apabila ternyata risiko tidak terjadi hingga akhir waktu yang ditentukan, uang tidak akan kembali dan hangus. Akan tetapi, secara tidak langsung uangnya dipergunakan untuk membantu pihak lain yang membutuhkan.

Nasabah yang mendapatkan keuntungan dari asuransi berupa materi memang tidak banyak. Menurut Haza, klaim hanya terjadi sekitar 2% dari keseluruhan nasabah. Rofiatin istri dari Syafi'i, nasabah pembiayaan *consumer*

BRI Syariah mengungkapkan ini. Suaminya meninggal setelah memasuki bulan kedua dari waktu angsuran. *“Alhamdulillah kami terbantu karena asuransi ini, walau baru dua bulan jalan waktu angsuran,”* ujar Rofiatin.¹⁷

Syafi'i memiliki pembiayaan sebanyak Rp 223.583.666. Sehingga, yang diganti oleh asuransi adalah sejumlah pembiayaan tersebut, serta dua bulan keuntungan bank.

Sisa pokok : 111.346.031,09

Sisa margin : 80.563.280,54

Total : 191.909.311,63

Keterangan; 100% sisa pokok dan margin tersebut ditanggung oleh PT Penjaminan Jamkrindo Syariah.

Dari data yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa asuransi pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri telah dirasakan manfaatnya. Ada pula yang masih belum bisa merasakan manfaatnya secara langsung karena kurangnya pemahaman.

B. Analisis

1. Analisis Penerapan Asuransi Pembiayaan di BRIS KC Kediri

Asuransi pembiayaan pada dasarnya hanya asuransi yang diterapkan pada pembiayaan. Penerapannya bisa berbeda setiap bank syariah,

¹⁷ Wawancara, Rofiatin, 20 Maret 2020

karena tidak ada ketentuan khusus mengenai asuransi pembiayaan, yang ada asuransi syariah. Adapun kerja sama antara institusi bank dan asuransi dinamakan *Bancassurance*. *Bancassurance* merupakan aktivitas pemasaran produk asuransi oleh bank yang didasari kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi. Pelayanannya bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah memeberikan solusi menyeluruh berupa proteksi terhadap risiko. Selain itu, bank dapat meningkatkan *fee based income*, efektivitas penjualan, dan loyalitas nasabah.¹⁸

Aktivitas *bancassurance* dapat diklasifikasikan berupa referensi, yakni kerja sama, distribusi, dan integrasi produk bank dengan asuransi. Praktik ini wajib mengacu prinsip dan akad yang sesuai syariah islam.

Referensi merupakan suatu kerja sama yang aktivitasnya memasarkan prduk asuransi dan bank berperan mereferensikan atau merekomendasikan produknya kepada nasabah. Referensi yang dipraktekkan yakni:

a. Referensi dalam rangka produk bank

Bank mereferensikan atau merekomendasikan produk asuransi yang menjadi persyaratan produknya kepada nasabah untuk memitigasi risiko bank dan memberikan perlindungan terhadap nasabah. Contohnya, produk bank mempersyaratkan asuransi untuk

¹⁸ Ibid.,191.

pembiayaan pemilikan rumah guna menanggulangi risiko kebakaran (asuransi kebakaran), serta asuransi keluarga untuk menalangi utang nasabah bila meninggal dunia, asuransi kerugian terhadap pembiayaan kendaraan bermotor.¹⁹

Asuransi sejenis ini yang jadi syarat di BRIS KC Kediri. Setiap ada kerusakan/risiko yang berpotensi mengancam masa depan, sebaiknya diberikan asuransi. Akan tetapi, tidak dijadikan salah satu produk bank.

Asuransi pembiayaan hanya terhitung produk tambahan yang menempel kepada produk utama sebagai syarat. Yang dipraktekkan di BRIS KC Kediri adalah asuransi jiwa, penjaminan, asuransi kendaraan dan asuransi kebakaran.

Asuransi kerugian adalah perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Asuransi kerugian meliputi asuransi kendaraan, asuransi rumah (bangunan).

Jenis asuransi ini memberikan jaminan kepada pemilik kendaraan bermotor atas kerugian kerusakan yang timbul sebagai akibat suatu kecelakaan, dicuri, maupun tanggung jawab pemilik terhadap pihak

¹⁹ Ibid.

ketiga yang dirugikan. Asuransi ini dipraktekkan di BRI Syariah KC Kediri. Adalah hal yang tepat untuk menaruh perhatian lebih pada kendaraan yang diberikan sebagai jaminan, karena risiko yang kemungkinan terjadi sangat besar.

Asuransi jiwa adalah perjanjian asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang berkaitan dengan hidup atau meninggalnya seseorang. Asuransi jiwa ini meliputi asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan. Asuransi ini juga dipraktekkan di BRI Syariah KC Kediri, dan menjadi asuransi yang paling diandalkan dan dianjurkan untuk mendafar. Ini merupakan pilihan bijak, agar ada ketenangan dari pihak bank dan ahli waris untuk tidak memiliki tanggungan lagi.

2. Analisis Kualitas Pelayanan BRIS KC Kediri dalam Menyampaikan Asuransi Pembiayaan

Pelayanan yang diterapkan di BRIS KC Kediri merupakan bagian dari pemasaran produk bank. Pelayanan merupakan hal penting yang akan memastikan Adapun yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan, yaitu;

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan sebagai pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen. Dalam praktiknya,

penyedia layanan harus bisa memberikan nilai lebih untuk nasabah.²⁰

Dengan mengambil keteladanan Rasulullah, seharusnya setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani. Baginya, melayani adalah keterpanggilan dan sekaligus merupakan salah satu citra diri umat islam

Prinsip tersebut antara lain;

- 1) Melayani itu ibadah karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalamhari pada seriap tindakan pelayanan anda
- 2) Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*)
- 3) Mengerti orang lain dahulu sebelum ingin dimengerti
- 4) Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, kelak, anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari yang anda harapkan
- 5) Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai (sebagaimana sabda Rasulullah, "Tidaklah engkau disebut beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu.")

²⁰ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 213.

6) Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi²¹

Seseorang yang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan. Mereka menerjemahkan service bukan hanya sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas.

Penyedia layanan untuk asuransi pembiayaan dalam BRIS KC Kediri adalah Account Officer. Mereka memahami betul teori pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan dipraktekkan dengan baik. Dapat dilihat dari pernyataan Haza. Para AO akan mencoba mengerti keluhan dan apa yang diinginkan oleh nasabah dan mencoba mencari solusi. Koordinasi juga terpantau baik di antara AO dan Pimpinan Cabang.

Apabila ada nasabah yang belum faham/keberatan, akan diarahkan dan diberi penjelasan. Mau bagaimanapun, asuransi pembiayaan adalah salah satu syarat yang tidak bisa ditinggalkan.

Jika macet lalu beralibi demikian, dapat dikatakan bahwa komunikasi antara nasabah dengan AO belum maksimal. Penulis juga berpendapat, polis yang disampaikan sesaat pada saat akad belum cukup untuk membuat nasabah mengingat secara utuh polis tersebut dan memahami.

²¹ Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, 52.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen. Dalam praktiknya, pihak ini yang menerima nilai lebih dari suatu jasa.

Penerima layanan dalam hal ini adalah nasabah yang melakukan pembiayaan. Mereka menerima pelayanan asuransi yang diberikan oleh perusahaan asuransi lewat bank.

Nasabah menyampaikan dengan baik apabila mereka tidak memahami produk asuransi syariah. Bagi mereka yang faham mengenai asuransi, hanya tinggal mengikuti saja. Ada pula yang tidak ingin mendaftarkan asuransi pembiayaan karena sudah memiliki asuransi di tempat lain.

Klaim memang menguntungkan bagi nasabah saat dicairkan. Meski terasa seakan merugikan saat ternyata klaim tidak terjadi. Akan tetapi, dengan satu kali angsuran asuransi yang hanya maksimal 5% dari pembiayaan, penulis kira ini lebih dari cukup untuk membantu.

Klaim yang cair cukup menguntungkan bagi kedua belah pihak. Kerabat nasabah terhindar dari tanggungan utang. Sedangkan Bank terhindar dari kerugian, serta masih mendapatkan keuntungan dua bulan. Asuransi jiwa yang diterapkan khusus untuk pembiayaan ini seperti *win-win solution* saat keadaan yang tidak diinginkan terjadi.

Lupa yang dialami nasabah seperti yang dialami Rofingatun memang manusiawi. Tetapi, bisa berakibat buruk apabila di kemudian hari nasabah mengalami kerugian namun tidak mengajukan klaim. Jika itu mengenai asuransi jiwa, maka akibat yang muncul adalah penanggungan pembiayaan pada ahli waris. Jika yang terjadi adalah kerugian berupa rusaknya harta benda jaminan, kerugian akan ditanggung bank ketika jaminan itu nanti digunakan sebagai penalang dana. Jika barang tidak sesuai dengan deskripsi yang dicatat oleh bank, barang tersebut bisa sulit untuk dilelang. Pihak bank bisa mengatasi dengan memperbaiki komunikasi dengan nasabah, tapi itu tidak menjadi jaminan telak karena nasabah juga tidak setiap waktu berkabar pada AO.

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang menerima layanan, dapat berupa jasa, distribusi barang, atau berkaitan dengan itu.²²

Layanan dalam hal ini adalah asuransi pembiayaan, yang berarti masuk kategori jasa. Karena yang dijual pada nasabah bukan sesuatu yang dapat diukur dan dilihat mata,

²² Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 214.

yang mereka berikan adalah jasa penjaminan keamanan dari risiko yang mungkin terjadi.

Pelayanan yang diberikan di BRI Syariah KC Kediri dalam hal asuransi pembiayaan terhitung lengkap. Mulai dari nasabah, wanprestasi, hingga pada barang jaminan. Segala aspek yang mungkin kemudian hari akan menimbulkan persoalan dibentengi dengan baik.

Menurut Gronroos, ada dua macam jenis kualitas, kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang dilakukan, misalnya seorang kontraktor mendapatkan transportasi yang bagus dari perusahaan tempatnya bekerja, yang mengantarkannya dari seorang investor sampai kepada seorang konsumen. Kualitas fungsional tidak hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk/jasa yang diterima/dirasakan pelanggan. Seorang penjual dan pemasar seharusnya mempelajari dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang memiliki kualitas teknik dan fungsional yang dibutuhkan pelanggan.

Pada penelitian ini, penulis melihat dari sisi kualitas fungsional yakni komunikasi. Kualitas pelayanan jasa (dalam hal ini masalah asuransi pembiayaan) dapat dinilai dengan lima faktor dominan atau penentu yang disingkat dengan TERRA, yaitu;

- a. *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dilihat konsumen berupa penampikan fasilitas, fisik, peralatan, materi komunikasi yang baik, dan terawat. Barang-barang yang ditata rapi sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, juga teknologi dan kemudahan yang diberikan pada nasabah membuat mereka nyaman. Ini sudah dipraktekkan di BRIS KC Kediri dengan memberikan mekanisme komunikasi antar nasabah dan jabatan di bank. Akan tetapi, dengan bukti bahwa masih ada nasabah yang belum memahami sepenuhnya dalam bentuk lupa, berarti pelaksanaan poin ini belum maksimal.

- b. *Empathy*, yakni kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan mulai dari *top management* hingga staf harus memberikan suasana yang membuat konsumen nyaman dan merasa terlayani.²³ Bagian ini juga sudah dipraktekkan dengan selalu menanyakan kendala yang dialami nasabah.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap)
Kemauan diri karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan mau mendengarkan keluhan pelanggan. Hal ini menjadi penting karena konsumen bisa saja meninggalkan pengusaha jasa jika merasa diabaikan. Karyawan BRIS KC Kediri

²³ Ibid.,197.

berusaha merespon setiap aspirasi nasabah dengan cepat.

d. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Misal salah satu bank memberikan kemudahan pada nasabah dalam berbagai produknya, nasabah akan merasa bank tersebut bisa diandalkan. Komunikasi karyawan BRIS KC Kediri sudah menunjukkan bahwa mereka mampu diandalkan.

e. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk meyakinkan terhadap janji yang sudah dokemukakan pada konsumen. Selain dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan konsumen akan membuat citra perusahaan jadi lebih baik.²⁴ Kepastian ini sudah dikukuhkan oleh BRIS KC Kediri dengan memberikan penanggulangan atas risiko yang mungkin terjadi.



²⁴ Ibid.,198.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan DSN/MUI, asuransi syariah adalah lembaga yang saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah. Pelaksanaan asuransi syariah pada pembiayaan di BRI Syariah KC Kediri adalah asuransi jiwa, asuransi kebakaran, asuransi kendaraan, atau asuransi penjaminan. Setiap dari asuransi ini menjamin risiko tertentu yang dirasa perlu untuk diproteksi.

Bank mereferensikan atau merekomendasikan produk asuransi yang menjadi persyaratan produknya kepada nasabah untuk memitigasi risiko bank dan memberikan perlindungan terhadap nasabah. BRIS KC Kediri menerapkan referensi ini.

Adapun pada pelaksanaannya, terdiri dari dua, yakni pendaftaran dan pengajuan klaim. Pendaftaran dilakukan di awal saat penandatanganan akad (SP3). Beberapa berkas yang diberikan saat pendaftaran kurang lebih sama seperti yang diberikan untuk mencairkan pembiayaan. Nasabah minimal memiliki satu asuransi yang menjamin. Seluruh permasalahan yang dimiliki nasabah dikomunikasikan oleh Account Officer dengan Pimpinan Cabang.

Pada saat klaim, nasabah hanya perlu memberikan beberapa berkas identitas dan bukti berupa surat keterangan meninggal (apabila nasabah meninggal).

Meski asuransi pembiayaan tidak diatur rinci. Sebagai antisipasi atas risiko gagal bayar, asuransi pembiayaan dijawantahkan dengan sistematis oleh BRIS KC Kediri dengan memperhatikan profil nasabah pembiayaan. Hal ini turut membantu melindungi nasabah maupun bank.

2. Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Gronroos, ada dua macam jenis kualitas, kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang dilakukan, misalnya seorang kontraktor mendapatkan transportasi yang bagus dari perusahaan tempatnya bekerja, yang mengantarkannya dari seorang investor sampai kepada seorang konsumen. Kualitas fungsional tidak hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk/jasa yang diterima/dirasakan pelanggan. Seorang penjual dan pemasar seharusnya mempelajari dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang memiliki kualitas teknik dan fungsional yang dibutuhkan pelanggan.

Pada penelitian ini, penulis melihat dari sisi kualitas fungsional yakni komunikasi. Apa yang didapatkan penulis di lapangan adalah komunikasi yang dijalankan oleh pegawai/AO BRI Syariah KC Kediri sudah terhitung baik. Mereka mau mendengarkan keluhan nasabah yang memiliki beberapa kendala mengenai asuransi pembiayaan. Akan tetapi, terdapat beberapa nasabah yang meski sudah diterangkan akan memahami dengan berbeda/lupa. Jika dilihat dari standar TERRA, poin Tangible atau jasa yang dilihat konsumen berupa penampikan fasilitas, fisik, peralatan, materi komunikasi yang baik, dan terawat. Ini sudah dipraktekkan di BRIS KC Kediri dengan memberikan mekanisme komunikasi antar nasabah dan jabatan di bank. Akan tetapi, dengan bukti bahwa masih ada nasabah yang belum memahami sepenuhnya dalam bentuk lupa, berarti pelaksanaan poin ini belum maksimal dijalankan oleh pihak bank.

B. Saran

1. Pihak Bank agar mempertahankan pola komunikasi yang baik ini demi kenyamanan nasabah seterusnya. Juga, jika bisa selalu meng-*update* informasi asuransi terkini dan menjaga komunikasi dengan pihak Asuransi agar dapat dipikirkan produk asuransi yang memudahkan dan nyaman bagi nasabah.
2. Untuk pegawai bank agar memastikan tidak ada pemahaman yang berbeda dari nasabah. Komunikasi perlu dibangun lebih persuasif. Selain itu, alangkah baiknya bila bisa meng-*copy*-kan polis yang sudah dijelaskan, sehingga nasabah lebih mudah untuk mengingat sendiri atau memahami dengan lebih

maksimal. Apabila ada kesulitan untuk memahami nasabah mengenai manfaat, bisa dijelaskan mengenai nasabah asuransi serupa yang sudah bisa mendapatkan benefit.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa menelisik dengan lebih jeli mengenai pendapat asuransi pembiayaan dari sisi nasabah. Bisa juga menggunakan teori lain selain teori pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Penerbit ALFABETA, 2009.
- Bankir Indonesia, Ikatan. *Memahami Bisnis Syariah*. Jakarta: Gramedia, 2014.
- “Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri,” 2019.
- Dimas Happy Fabetha. Wawancara, Oktober 2019.
- Huda, dkk, Nurul. *Pemasaran Syariah*. Depok: Kencana, 2017.
- Karim, Adiwarmam. *BANK ISLAM: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Laporan Tahunan (Annual Report) BRI Syariah, "Berinovasi untuk Pertumbuhan Berkelanjutan", 2019.
- M. Badri Haza. Wawancara, 20 Maret 2020.
- Milles, dan Haberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Nopriansyah, Walidi. *Asuransi Syariah - Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- Norpriansyah, Walidi. *Asuransi Syariah- Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- Rianto, M. Nur. *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*. Bekasi: Gramata Publishing, 2015.
- Rianto, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Penerbit ALFABETA, 2012.
- Subagyo, dkk. *Bank dan Lembaga Keunangan Lainnya*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA, 2009.
- — —. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, t.t.
- Syafi'i Antonio, Muhammad. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Depok: Gema Insani, 2001.

Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Depok: Gema Insani, 2002.

Umam, Khotibul. *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*.

Yogyakarta: Penerbit Medpress Digital, 2013

"brisyariah.co.id," t.t.





iaIn
PONOROGO