

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agar berhasil, pengelolaan keuangan pribadi harus direncanakan dengan baik dan disiplin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen keuangan adalah sesuatu yang berguna bagi setiap individu. Tabungan, investasi, dan layanan lain yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lokal juga dapat digunakan untuk pengelolaan keuangan.

Setiap langkah dan gerak seseorang pada dasarnya penuh dengan bahaya, seperti kecelakaan, kematian, atau gangguan kesehatan. Singkatnya, risiko sama dengan ketidakpastian atau uncertainty. Seiring dengan ketidakpastian itu sendiri, siapapun kemungkinan besar akan mengalami kejadian yang mengharukan. Pasang surut kehidupan pasti akan mempengaruhi semua orang di planet ini. Ada keuntungan dan kerugian, serta naik dan turun. Kerugian dan kemalangan bisa diakibatkan oleh kecerobohan seseorang, faktor x, atau fakta bahwa itu tidak diperhitungkan sebelumnya.

Saat ini, Karena penggunaan produk dan layanan keuangan bersinggungan dengan hampir setiap aspek kehidupan, maka hal itu menjadi kebutuhan. Oleh karena itu, pengguna harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang layanan, produk, dan sistem keuangan.

Lembaga yang dimaksud adalah asuransi atau pertanggungan, yang merupakan terjemahan dari insurance atau verzekering, badan hukum yang dibentuk untuk memperoleh pendelegasian risiko dari pihak lain. Terlepas dari kenyataan bahwa berbagai pendekatan diambil untuk menghadapi risiko, manfaat asuransi menjanjikan perlindungan kepada tertanggung terhadap risiko yang akan dihadapi oleh individu maupun yang akan dihadapi oleh bisnis. Akibatnya, asuransi dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk mengelola risiko.

Proses pengakuan paling lambat tidak menyertai pertumbuhan lembaga keuangan. Proses identifikasi dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh lembaga keuangan berbasis syariah tidak efektif. Akibatnya, masih sedikit masyarakat yang mengetahui dan mendidik masyarakat yang tidak mengetahui manfaat atau keuntungan yang bisa diperoleh dengan memanfaatkan kantor lembaga keuangan berbasis syariah. Kontribusi asuransi syariah merupakan salah satu jenis produk keuangan yang memiliki banyak potensi dan manfaat.

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan perjanjian antara bank dengan pihak lain dan mewajibkan pihak yang

dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu melalui imbalan atau bagi hasil (Husna & dkk, 2021).

Sudah menjadi rahasia umum bahwa lembaga keuangan non-bank menawarkan asuransi syariah; Konsekuensinya, produk inipun tidak berdampak langsung pada perekonomian bangsa. Perbankan merupakan instrumen kebijakan moneter dalam lembaga keuangan agar manfaat iuran syariah dapat menarik lebih banyak warga dan memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan menggunakan akad sinkron melalui syariah, khususnya akad tanpa gharar, maysir, riba, atau risywah. Peserta (nasabah) dan manajer (asuransi syariah) dapat memperoleh keuntungan dari potensi tinggi ini (Rorizki & Yusrizal, 2022).

Di Indonesia, sejarah asuransi sangatlah panjang sebelum akhirnya kita bisa menikmati manfaat dan fungsi asuransi. Dalam hal ini, asuransi memberikan jasa berupa pengamanan terhadap tumbuhnya rasa aman. Selain itu, asuransi memfasilitasi kerja sama dan gotong royong antar nasabah dengan mengalokasikan sebagian dari beban keuangan yang ditanggung pihak lain (Marisa & Atika, 2022).

Menurut (Muhammad, 2006) , industri asuransi adalah jenis perusahaan jasa keuangan yang mengumpulkan premi asuransi untuk mengumpulkan uang bagi pemerintah untuk melindungi orang yang menggunakan jasanya dari potensi kerugian yang disebabkan oleh ketidakpastian atau kematian orang yang dicintai. Namun, pengawasan diperlukan oleh beberapa lembaga yang menjamin pembayaran asuransi. Secara khusus, organisasi Indonesia yang dikenal sebagai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab atas semua aktivitas keuangan perusahaan yang terlihat oleh masyarakat umum.

Isu ini mendapat perhatian serius dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selama ini. OJK sebagai pihak yang bertugas mengawasi jasa keuangan terus meningkatkan pelayanan untuk membangun masyarakat yang berkualitas, berpengetahuan luas, dan mendorong literasi keuangan masyarakat.

Tingkat literasi keuangan yang tinggi dapat membantu orang menghindari masalah keuangan. Kurangnya pendapatan tidak hanya dapat menyebabkan masalah keuangan, tetapi kurangnya pengetahuan keuangan juga dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang buruk dan pengelolaan keuangan yang buruk.

Dalam POJK Nomor 76, “pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan guna mencapai kesejahteraan” adalah pengertian dari literasi keuangan (RI, 2016).

Seseorang dapat mengembangkan keterampilan dalam menentukan produk dan jasa keuangan berdasarkan kebutuhan dan kemampuannya dalam upaya mencapai kemakmuran keuangan yang berkelanjutan dengan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang lembaga, produk, dan jasa keuangan, serta fitur, manfaat, risiko, hak, dan kewajiban suatu produk. atau jasa keuangan dan barang.

Perilaku keuangan yang baik dan pengelolaan yang efisien akan dihasilkan dari status keuangan seseorang yang lebih tinggi (Salwa et al., 2022).

Di negara dengan jumlah penduduk muslim yang besar, literasi keuangan Islam menjadi topik yang menarik untuk dibahas karena secara logika tingkat yang tinggi seharusnya menunjukkan angka yang besar. OJK mengembangkan indeks literasi keuangan syariah pertama di Indonesia pada tahun 2016 dengan memanfaatkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan. Menurut hasil survei, 8,11% umat Islam melek finansial. Hal ini menunjukkan bahwa dari total populasi 100 orang, hanya 8% masyarakat Indonesia yang mengenal industri keuangan syariah. Persentase ini jauh lebih rendah dibandingkan skor indeks literasi keuangan sebesar 29,66%. Fenomena ini ironis, karena mengingat umat Islam merupakan mayoritas penduduk Indonesia.

Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia, dimana ibukotanya Medan merupakan salah satu kota dengan mayoritas penduduk terbanyak ketiga di Indonesia. Tentu saja hal ini mendorong banyak pelaku usaha untuk menawarkan jasanya. Salah satu bisnis yang ada di Kota Medan adalah AJB Bumiputera Syariah.

Perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan terlama di Indonesia adalah AJB Bumiputera 1912. Bumiputera bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negaranya sendiri dan menjadi asuransi Indonesia setelah memberikan asuransi kepada masyarakat Indonesia selama lebih dari satu abad. Bumiputera berharap agar masyarakat Indonesia selalu mengingatnya.

Setiap orang yang membeli polis adalah pemilik usaha yang mempercayakan pengelolaan usahanya kepada perwakilannya di Badan Perwakilan Anggota (BPA). Perjalanan Bumiputera kini terbentang sembilan dekade. selama itu mau tidak mau terjalin dengan puncak dan lembah. Dengan lebih dari 600 kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, Bumiputera memasuki milenium ketiga. AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu berubah. Pendekatan modern, ragam produk, dan teknologi terkini didukung oleh nilai-nilai tradisional yang menjadi pendorong berdirinya AJB Bumiputera 1912.

Penting untuk melihat kekuatan dan kelemahan perusahaan sehingga dapat memilih opsi yang menarik dan efektif serta membedakan dirinya dari pesaing. Kesuksesan (manfaat) merupakan tujuan utama organisasi, yang dapat dijadikan tolok ukur untuk menentukan tercapai tidaknya semua tujuan organisasi. Peran penting juga dimainkan oleh kesesuaian dan efisiensi asosiasi dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kemampuan yang dimaksud adalah kerangka penyajian yang dilengkapi dengan perhitungan dan gagasan yang tepat untuk memastikan tidak ada pemborosan sumber daya baik dalam hal penggunaan biasa maupun luar biasa dan bahwa keadilan dan penyebarluasan merupakan jaminan metode perbaikan yang sejati, seperti yang ditunjukkan oleh pasar yang dilayani oleh afiliasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, kemampuan ini memastikan tidak ada pemborosan sumber daya—baik dalam hal penggunaan biasa maupun penggunaan luar biasa. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1912 Medan menghadapi persaingan ketat dari agen asuransi lainnya karena merupakan salah satu afiliasi dengan tambahan cakupan wilayah (Sakinah & Aslami, 2022).

Salah satu pihak yang banyak terlibat dalam penyelenggaraan industri asuransi adalah pemasaran agen asuransi. Masyarakat dapat berhubungan dengan perusahaan asuransi melalui agen asuransi. Perusahaan asuransi jiwa dan asuransi umum sama-sama membutuhkan pelanggan untuk menjual produknya. Namun, agen asuransi tidak dapat sepenuhnya dianggap sebagai saluran distribusi produk asuransi karena fungsi utamanya adalah menghubungkan pelanggan dengan perusahaan asuransi. Industri agen asuransi sebenarnya adalah lembaga eksternal yaitu unit kerja tersendiri yang bisa berupa orang atau perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya, agen asuransi mematuhi semua kebijakan perusahaan. Diantara tanggung jawab agen asuransi yang biasanya didelegasikan kepada nasabah oleh pelaku bisnis adalah memberikan pelayanan kepada calon nasabah dan pemegang polis, mematuhi ketentuan penjamin, khususnya yang berkaitan dengan informasi pribadi nasabah, dan memastikan adanya hubungan antara tertanggung dan pemegang polis. Sumber daya manusia yang disediakan oleh agen yang menjual produk langsung ke konsumen atau masyarakat umum merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap usaha jasa dan pelanggan. Karena peran agen, prospek mungkin kesulitan mendapatkan layanan asuransi tanpa bantuan mereka.

Namun, agen asuransi tidak dapat sepenuhnya dianggap sebagai saluran distribusi produk asuransi karena fungsi utamanya adalah menghubungkan pelanggan dengan perusahaan asuransi. Contoh tekanan internal termasuk ketidaksepakatan di antara agen,

ketidaksepakatan dengan karyawan, dan masalah keluarga. Tuntutan pelanggan akan layanan yang lebih banyak dan persaingan yang ketat di industri adalah dua contoh tekanan eksternal. Kekecewaan, tingkat perputaran, konflik, dan eksekusi yang gagal semuanya dapat dipengaruhi oleh kondisi ini. Karena proses rekrutmen dan seleksi dapat dilakukan kapan saja, Agen yang terpilih dan berhasil direkrut mendapatkan pelatihan dan pelatihan mengenai produk, sistem remunerasi, keterampilan manajerial, dan pengembangan diri untuk mempersiapkan mereka menjadi agen yang produktif, karena proses rekrutmen dan seleksi dapat dilakukan setiap saat. Berdasarkan kontrak keagenan mereka, para agen ini dievaluasi secara berkala, mingguan, bulanan, semester demi semester, dan tahunan. (Wijaya & Atika, 2022).

Seperti isu yang menimpa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera pada tahun lalu 2018/2019 karena keterlambatan proses klaim pada nasabah asuransi. Permasalahan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak hanya keterlambatan proses klaim nasabah asuransi, tetapi juga krisis di dalam perusahaan itu sendiri yang berdampak signifikan terhadap cabang perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia (Nur Haq, 2020). Nasabah tidak dapat mencairkan dana klaim asuransi sampai pusat mengambil keputusan, dan proses pencairan dana klaim akan kembali ke aturan pusat. Karena masalah internal di kantor pusat perusahaan, nasabah yang mengajukan klaim saat itu harus menunggu kurang lebih sepuluh bulan sebelum dananya bisa diproses. Karena ekspektasi publik terhadap perusahaan tidak terpenuhi.

Namun, masih banyak agen asuransi yang masih memberikan penjelasan distribusi yang kurang lengkap, sehingga nantinya terjadi miskomunikasi antara pemegang polis dan perusahaan. Untuk menghindari kesalahpahaman di masa mendatang, agen dan pemegang polis memerlukan pelatihan dan pendidikan literasi keuangan dan investasi (Wawancara Manajer Personalia).

Pihak dari agen melakukan segala upaya untuk mempertahankan pelanggan saat ini. Karena masalah-masalah tersebut, Perusahaan asuransi ini menggunakan strategi pemasaran untuk membuat pelanggannya senang. Para agen hendaklah menjelaskan secara rinci tentang klaim apa saja yang ada di Bumiputera seperti: Klaim umum merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian serta Klaim khusus asuransi jiwa merupakan tuntutan dari Pemegang Polis/penerima pengalihan hak kepada Penanggung atas pembayaran Jumlah Uang Pertanggungan (UP) atau Saldo Tunai sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian asuransi.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa judul penelitian yang akan diteliti adalah “Analisis Tingkat Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah di PT Bumiputera 1912 Medan” karena permasalahan yang telah diuraikan di atas.

B. Identifikasi Masalah

Peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kurangnya literasi keuangan dan investasi masih dimiliki oleh para agen dan pemegang polis.
- 2) Kurangnya edukasi tentang pembagian hasil investasi antara pemegang polis dan perusahaan.

C. Batasan Masalah

Judul penelitian ini, “Analisis Tingkat Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah di PT Bumiputera 1912 Medan” menitikberatkan pada kenyataan yang peneliti akui masih banyak kesenjangan di berbagai bidang, antara lain uang, waktu, dan pengetahuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemasalahan diatas peneliti dapat menyimpulkan perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengetahuan agen terhadap asuransi syariah?
2. Bagaimana perilaku agen terhadap asuransi syariah?
3. Bagaimana sikap agen terhadap asuransi syariah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan pemasalahan diatas peneliti dapat menyimpulkan tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengetahuan agen terhadap asuransi syariah.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis perilaku agen terhadap asuransi syariah.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis sikap agen terhadap asuransi syariah.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, berikut ini manfaat dari penelitian yang akan dilakukan:

a. Untuk Mahasiswa

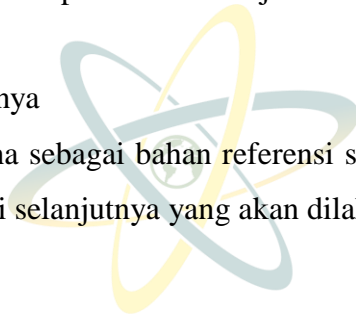
Penelitian ini berguna sebagai bahan belajar dan pengalaman untuk peneliti, dimana lebih dapat melihat dan menganalisa permasalahan yang ada dilapangan.

b. Untuk Universitas

Penelitian ini berguna sebagai bahan ajar kepada mahasiswa selanjutnya yang sedang dan akan menyusun penelitian baik jurnal maupun skripsi dimasa yang akan datang.

c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berguna sebagai bahan referensi serta perbandingan antara peneliti sebelumnya dan peneliti selanjutnya yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN