

**PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN ASURANSI AXA MANDIRI
(Studi Kasus Pada BSM KC Lubuk Pakam)**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

ALDI GUSTI RANDA

NIM 0504162136



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H

PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN ASURANSI AXA MANDIRI

(Studi Kasus Pada BSM KC Lubuk Pakam)

SKRIPSI MINOR

Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah
Pada Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
Oleh:

ALDI GUSTI RANDA

NIM 0504162136



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2019 M/1440 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN ASURANSI AXA
MANDIRI (Studi Kasus BSM KC Lubuk Pakam)**


OLEH :


Aldi Gusti Randa
NIM. 0504162136

Menyetujui

PEMBIMBING

**KETUA PRODI D-III
PERBANKAN SYARIAH**


Muhammad Lathief Ilhamy Nst, MEI
NIP. 198904262019031007


Dr. Aliyuddin Abdul Raszyd, Lc, Ma
NIP. 196506282003021001



LEMBAR PENGESAHAN

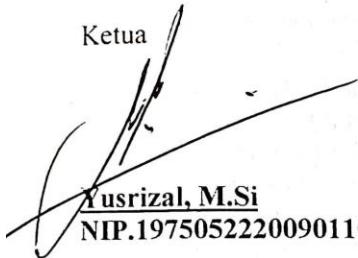
Skripsi minor ini berjudul “**PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN AXA MANDIRI (Studi Kasus Pada BSM KC Lubuk Pakam)**” telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 24 Juni 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

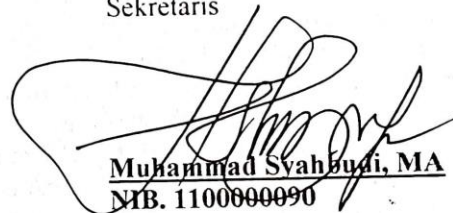
Medan, 24 Juni 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Minor Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara

Ketua


Yusrizal, M.Si
NIP.197505222009011006

Sekretaris



Muhammad Syahbudi, MA
NIB. 1100000090

Anggota

Penguji I


Muhammad Lathief Ilhamy Nst, MEI
NIP.198904262019031007

Penguji II


Fauzi Arif Lubis, MA
NIP. 198412242015031004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara.


DR. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002



Scanned with
CamScanner

IKHTISAR

Pada penulisan skripsi minor ini, penulis mengambil judul tentang prosedur pembukaan tabungan AXA Mandiri pada Bank BSM KC Lubuk Pakam. Masalah yang terdapat dalam skripsi minor ini adalah bagaimana prosedur pembukaan tabungan AXA Mandiri, bagaimana manfaat dari tabungan AXA Mandiri, dan bagaimana proses Claim tabungan AXA Mandiri. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pembukaan tabungan Asuransi AXA Mandiri dan untuk mengetahui keuntungan yang diberikan Asuransi AXA Mandiri kepada nasabah yang bergabung. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi dan wawancara. Kesimpulan dari penelitian ini ialah bahwasanya prosedur pembukaan tabungan AXA Mandiri hanya melalui beberapa tahapan saja, dan memiliki banyak manfaat bagi nasabah yang telah bergabung. Adapun langkah-langkah dalam pembuatan asuransi AXA Mandiri ialah sebagai berikut: yang pertama dilakukan ialah pembuatan asuransi dimulai dari pembuatan surat permintaan asuransi, selanjutnya melakukan proses *underwriting*, kemudian melakukan *Pricing* dan *validasi* merupakan proses selanjutnya, kemudian dilanjutkan dengan proses *financing* dan *reporting*, dan yang terakhir melakukan proses *Maintenance* dan *service* (proses pelayanan nasabah). Adapun manfaat dari asuransi AXA Mandiri ini ialah untuk melindungi jiwa, kesehatan, dan aset.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur dihadiahkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Selawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya. Peneliti juga berterima kasih kepada kedua orang tua peneliti yang sudah mendoakan dan memberi dukungan untuk memperlancar selesainya skripsi ini.

Isi yang terkandung dalam skripsi minor ini belum begitu sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki dalam penyajian. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat diharapkan, yang nantinya dapat berguna untuk menyempurnakan skripsi minor ini.

Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Judul yang diajukan adalah **“PROSEDUR PEMBUKAAN TABUNGAN ASURANSI AXA MANDIRI (Studi Kasus Pada BSM KC Lubuk Pakam)”**

Dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc.MA selaku ketua jurusan Program Studi D-III Perbankan Syariah.
4. Bapak Muhammad Lathief Ilhami Nst MEI, selaku dosen pembimbing skripsi minor penulis yang telah membantu penulis dengan sabar dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi minor ini.
5. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh pegawai Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ahmad Ridwan Laoly, Aransca Shiddiq, Reza Pratama, dan selaku teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan semangat, nasehat serta masukan dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
7. Seluruh teman-teman Kelas VI/C D-III Perbankan Syariah terimakasih sudah menjadi teman dan keluarga selama ini, yang selalu memotivasi dan memberikan kenangan kepada penulis.
7. Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan motivasinya. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan rezeki-Nya kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi minor ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca umum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, April 2019

Aldi Gusti Randa
NIM.0504162136

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
IKHTISAR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian asuransi (syariah)	9
B. Landasan hukum asuransi	12
C. Dsar-dasar asuransi Syariah.....	12
D. AXA.....	14
E. Cara mendaftar asuransi AXA Mandiri	15
F. Manfaat asuransi AXA Mandiri.....	16
G. Proses <i>CLAIM</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	19
B. Visi misi Bank Syariah Mandiri	24
C. Prinsip Syariah	25
D. Prinsip oprasi bank syarah	25
E. Budaya perusahaan (Bank Syariah Mandiri).....	26

F. Tujuan dan strategi perusahaan.....	27
G. Struktur organisasi Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam.....	28
H. Produk dan jasa Bank Mandiri Syariah	41
I. Kepribadian karyawan	45

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur pembukaan tabungan asuransi AXA Mandiri.....	49
B. Manfaat tabungan asuransi AXA Mandiri.....	50
C. Proses <i>CLAIM</i>	51

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	54
B. SARAN.....	54

DAFTAR PUSTAKA..... 56

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial Intermediary Institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan bentuk simpanan dan meyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk yang sangat pesat dalam kegiatan usaha dan lembaga keuangan (Bank, asuransi, pasar modal, reksa dana, dana pensiun dan lain-lain). Regulasi mengenai bank syariah tertera dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjelaskan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Di dalam operasinya bank syariah mengikuti aturan Al-Qur'an, Hadis, dan regulasi pemerintah. Bank syariah tidak menggunakan bunga untuk pengalokasian keuntungan, baik dari pihak bank maupun dari pihak nasabah, pada sistem operasional bank syariah pemilik dana yang menginvestasikan uangnya di bank bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi hasil.

Adapun pengertian asuransi (jaminan) ialah nilai ekonomis seseorang apabila terjadi musibah kematian, sehingga pihak yang ditinggalkan tetap dapat menerima sejumlah uang

tertentu yang ada dalam perjanjian polis asuransi, dimana uang tersebut bisa digunakan sebagai biaya hidup oleh pewaris.¹

Asuransi jiwa merupakan bentuk perlindungan financial yang diberika atas jiwa, kesehatan seseorang terhadap risiko kematian, sakit atau kecelakaan, oleh perusahaan asuransi berdasarkan perjanjian antara pemegang polis sebagai tertanggung dan perusahaan asuransi jiwa sebagai penanggung sesuai dengan syarat-syarat yang tercantum dalam polis.

Fungsi asuransi AXA Mandiri

1. Transfer resiko

Dengan membayar premi yang relative kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidak pastian akan hidup (resiko) ke perusahaan asuransi.

2. Kumpulan dana

Premi yang diterima kemudian dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar resiko yang terjadi.

Prinsip dasar Asuransi

Dalam dunia asuransi ada 6 macam perinsip dasar yang harus dipenuhi, yaitu *insurable*, *utmost good faith*, *proximate cause*, *indemnity*, *subrogation*, dan *contributon*

- 1) *Insurable interest*

Hak untuk mengansurasikan, yang timbul dari suatu hubungan keuangan, antar tertanggung dengan yang diansurasikan dan diakui secara hukum.

- 2) *Utmost good faith*

Suatutu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta yang material (*material fact*) mengenai sesuatu yang akan iasuransikan baik diminta maupun

¹ Ascarya Wirdyaningsih, dkk Bank dan Asuransi islam di Indonesia (Jakarta;Kencana, 2015)

tidak. Artinya adalah : sipenanggung harus dengan jujur menerangkan dengan jelas segala sesuatu tentang luasnya syarat/kondisi dari asuransi dan si tertanggung juga harus memberikan keterangan yang dipertanggungjawabkan.

3) *Proximate cause*

Adalah suatu penyebab aktif, efisien yang menimbulkan rangkaian kejadian yang menimbulkan suatu akibat tanpa adanya intervensi suatu yang mulai dan secara aktif dari sumber yang independen.

4) *Indemnity*

Suatu mekanisme dimana penanggung menyediakan kompensasi finansial dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian.

5) *Subrogation*

Pengalihan hak tuntutan dari tertanggung kepada penanggung setelah klaim dibayar.

6) *Contribution*

Adalah hak penanggung untuk mengajak penanggung lainnya yang sama-sama menanggung, tetapi tidak harus sama kewajibannya terhadap tertanggung untuk ikut memberikan indemnity

Adapun penjelasan laporan yang terdapat pada Asuransi AXA Mandiri BSM ke Lubuk Pakam yaitu pencapaian target Financial Advisor selama beberapa tahun pada periode 2016 – 2018. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan target bank pada produk Asuransi AXA Mandiri pada periode tersebut sebesar :

Table 1.1

Pencapaian target Financial Advicsor

Tahun	Jumlah
2016	169.330.113,-
2017	178.122.110,-
2018	208,370.200,-

Sumber : BSM Kc Lubuk Pakam

Dengan didukung nasabah yang loyal, Asuransi AXA Mandiri diharapkan bukan hanya mampu secara aktif memilih dan mendapatkan calon nasabah baru, melainkan juga mampu menghadapi pasar yang persaingannya semakin meningkat. Loyalitas nasabah merupakan salahsatu aspek penting dalam pemasaran, oleh karna itu perusahaan harus mampu mengintegrasikan strategi pemasaran untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi Bank, karna dengan nasabah loyal diharapkan Bank dapat memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Maka dari itu nasabah yang loyal merupakan aset yang harus di pertahankan.

Hal ini lah yang membuat penulis sangat ingin mengetahui kenapa nasabah tersebut diperlakukan seintimewa itu. Maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul “**prosedur pembukaan tabungan asuransi AXA Mandiri pada Bank Mandiri Syariah KC. Lubuk Pakam**”

B. Rumusan Masalah

adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dalam pembukan tabungan asuransi AXA Mamdiri pada Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam ?

2. Bagaimana Manfaat dari tabungan asuransi AXA Mandiri?
3. Bagaimana proses Clam tabungan asuransi AXA Mandiri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pembukaan Asuransi AXA Mandiri Syariah pada bank Mandiri Syariah.
2. Untuk mengetahui keuntungan yang diberikan Asuransi AXA Mandiri Syariah kepada nasabah yang bergabung Asuransi AXA Mandiri Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang produk Asuransi AXA mandiri pada PT. Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
3. Sebagai bahan agar penulis dan pembaca dapat memahami produk Asuransi AXA Mandiri pada PT. Bank Mndiri Syariah KC Lubuk Pakam.

E. Metode Penelitian

Metode yang di gunakan penulis pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian lapangan (*field research*)

penelitian lapangan merupakan metode pengumpulan data yang penting dalam penyusunan tugas akhir ini, karena penulis langsung meninjau situasi kerja diperusahaan.

2. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Keperpustakaan adalah suatu tinjauan yang bersifat teoritis untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan melalui buku-buku yang berkaitan dengan judul yang diteliti oleh si penulis.

3. Wawancara (*interview*)

Yaitu wawancara secara mendalam (*indept interview*), yakni melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada PT Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam Jl.

Diponegoro No. 45 – 46. Serta waktu penelitian dilakukan disaat melaksanakan praktek magang.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terperinci yang di susun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan. Secara garis besar penulisan skripsi minor ini terjadi dari beberapa bab sesuai dengan keperluan tiap babnya untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti, penulis menguraikan skripsi minor ini kedalam lima bab, yang masing-masing setiap subbabnya adalah sebagai berikut:

BAB I

Merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari lima bagian yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II

Merupakan landasan teori yang terbagi menjadi beberapa pembahasan. Dalam hal ini penulis menjelaskan tentang prosedur pembukaan Asuransi AXA Mandiri, Landasan syariah, syarat menjadi nasabah Asuransi AXA Mandiri, hak dan kewajiban nasabah Asuransi AXA Mandiri dan Bank Mandiri Syariah, keuntungan yang di peroleh oleh nasabah Asuransi AXA Mandiri.

BAB III

Merupakan gambaran umum perusahaan, pada bab ini penulis menguraikan tentang sejarah singkat PT. Bank Mandiri Syariah, vivsi dan misi, struktur organisasi.

BAB IV

Merupakan hasil penelitian, pada bab ini penulis menguraikan secara jelas bagaimana prosedur dan keuntungan yang di dapat nasabah saat membuka Asuransi AXA Mandiri.

BAB V

Merupakan pembahasan terakhir yaitu: kesimpulan dan saran, dalam kesimpulan penulis menyimpulkan poin-poin penting yang terdapat pada isi skripsi minor ini menjadi lebih singkat, padat dan mudah di mengerti. Dan selain itu penulis juga menambahkan saran pada penelitiannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Asuransi

1. Pengertian Asuransi (syariah)

Dalam bahasa Arab Asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*,² sedangkan tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *musta'man At-ta'min* (التأمين) diambil dari kata (امن) memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut,³ sebagaimana firman Allah,

“Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan. “ (quraisy: 4)

Dari kata tersebut muncul kata-kata yang berdekatan seperti⁴ berikut.

(الْأَمْنَةُ مِنَ الْخَوْفِ): Aman dari rasa takut.

(الْأَمَانَةُ ضِدًّا لِحِيَانَةِ) : Amanah lawan dari khianat.

(الْإِيْمَانُ ضِدًّا لِكُفْرٍ) : Iman lawan dari kufur.

(إِعْطَاءُ الْأَمْنَةِ / الْأَمْنِ) : Memberi rasa aman.

² Jubran Ma'ud, Ar-Ra'd, *Mu'jam Lughawy 'Ashry*, Bairut, Dar Al-Islami Li Al Malayin, t.t, jilid I, hal.30.

³ Salim Segaf al-jufri, *Ar-Riba wa Adhraruhu alal mujtama' Al-Islami*, 1400 H, hlm.219.

⁴ Latif Abdul Mahmud al-Mahmud, *At-Ta'min al-Ijtima'I Fi Dhanu'I asy-Syari'ah Al-Islamiyah*, Dar An Nafais, Bairut, 1994, hlm.25, dikutip dari Ahmadi Sukarno, *Asuransi Islam Dalam Tinjauan Sejarah Dan Perspektif Ulama, Pascasarjana UIN*, 2003, hlm. 9.

Dari artai terakhir di atas, dianggap paling tepat untuk mendefinisikan istilah *at-ta'min*, yaitu, Men-*ta'min* kan sesuatu, artinya adalah seseorang membayar / menyerahkan uang cicilan untuk agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang yang sebagaimana yang sudah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang, dikatakan seseorang mempertanggungkan atau mengasuransikan hidupnya, rumahnya, atau mobilnya.⁵

Ada tujuan dalam islam yang menjadi kebutuhan mendasar, yaitu *al-kifayah* kecukupan dan *al-amnu* keamanan. Sebagaiman firman allah Swt, “*dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan*”, sehingga sebagian masyarkat menilai bahwa bebas dari lapar merupakan bentuk dari keamanan. Mereka menyebutnya dengan *al-amnu al-qidza'I* aman konsumsi. Dari prinsip tersebut, islam mengarahkan kepada umatnya untuk mencari rasa aman baik untuk dirinya sendir dimasa mendatang maupun untuk keluarganya sebagaimana nasihat rasul kepada Sa'ad bin Abi Waqqash⁶ agar mensederhanakan sepertiga hartanya saja. Selebihnya ditinggalkan untuk keluarganya agar mereka tidak menjadi beban masyarakat.⁷

Al-Fanjari mengartikan *tadhamun*, *takaful*, *at-ta'min* atau asuransi syariah dengan pengertian sling menanggung atau tanggung jawab sosial. Ia juga membagi *ta'min* dalam tiga bagian, yaitu *ta'min at-taawuniy*, *ta'min al tjari*, dan *ta'min al hukumiy*.⁸

Menurut Mushtafa Ahmad Zarqa, makna asuransi secara istilah adalah kejadian. Adapun metodologi dan gambarannya berbeda-beda, namun pada intinyaa, asuransi adalah cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko (ancaman) bahaya yang

⁵ *Majma'al Lughah al-Arabiyah*, Al-Mu'jam al-Wasit, Mesir, 1960, hlm. 27-28

⁶ Abdul Baqi, Muhammad Fuad, *Al-Lu'lu' wal Marjan*, Hlm.:2/471, hadits: 1053.

⁷ WWW. Qarodowawi.net, 15 April 2019.

⁸ Muhammad syauqi al-Fanjari, *Al-Islam wa at-Ta'min*, Riyadh, 1994, hlm. 23.

beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktifitas ekonominya.

Husan Hamid Hisan mengatakan bahwa asuransi adalah sikap *ta'awun* yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia. Semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa. Jika sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dalam menghadapi peristiwa tersebut dan sedikit pemberian (derma) yang diberikan oleh masing-masing. Dengan pemberian (derma) tersebut, mereka dapat menutup kerugian-kerugian yang dialami oleh peserta yang tertimpa musibah. Dengan demikian Asuransi adalah *ta'awun* dan yang *terpuji*, yaitu saling menolong dalam bentuk kebajikan dan takwa. Dengan *ta'awun* mereka saling membantu antar sesama, dan mereka takut akan bahaya (malapetaka) yang mengancam mereka.

Dalam buku *'aqdu at-ta'min wa mauqifu asy-syari'ah al-islamiyah minhu*⁹, az-Zarqa juga mengatakan bahwa sistem asuransi yang dipahami oleh para ulama hukum (syariah) adalah sebuah sistem *ta'awun* dan *tadhamun* yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-pristiwa atau musibah-musibah. Tugas ini dibagikan oleh sekelompok tetangganya, dengan cara memberikan pengganti kepada orang yang tertimpa musibah. Penggantian tersebut diambil dari pengumpulan premi-premi mereka. Mereka (para ulama ahli syariah) mengatakan bahwa dalam penetapan sebuah hukum yang berkaitan dengan kehidupan sosial dan ekonomi, Islam bertujuan agar suatu masyarakat hidup berdasarkan atas asas saling menolong dan menjamin atas melakukan hak dan kewajiban.

2. Landasan Hukum Asuransi Syariah

⁹ Dikutip dari Husain Hamid Hisan, *Ibid* hlm 3.

Secara struktural, landasan operasional asuransi syariah masih menginduk pada peraturan yang mengatur usaha perasuransian secara umum (konvensional). Adanya peraturan yang secara tegas menjelaskan asuransi syariah pada Surat Keputusan Direktur Jendral Lembaga Keuangan No. Kep. 4499/LK/2000 tentang jenis, penilaian dan pembatasan investasi perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan sistem syariah.

3. Dasar-Dasar Asuransi Syariah

Asuransi dalam bahasa Arab disebut *Al-ta'min*. Pihak yang menjadi penanggung asuransi disebut *mu'ammin* dan pihak yang menjadi tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* berasal dari kata "amanah" yang berarti memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman serta bebas dari rasa takut. Istilah *men-ta'min-kan* sesuatu berarti seseorang membayar atau memberikan uang cicilan agar ia atau orang yang ditunjuk menjadi ahli warisnya mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.¹⁰

majelis ulama Indonesia, melalui dewan syariah nasional mengeluarkan fatwa khusus tentang: Pedoman Umum Asuransi Syariah sebagai berikut.

Pertama: Ketentuan Umum

- 1) Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful, tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan saling menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.
- 2) Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud pada poin (1) adalah yang tidak mengandung *gharar* 'penipuan', *masyir* 'perjudian', *riba* (bunga), *zulmu*

¹⁰Abdullah Amrin, *Asuransi syariah* (Jakarta : PT Elex Media Komputido, 2006) Hal. 02

'penganiayaan', *riswah* 'suap', barang haram, dan maksiat.

- 3) Akad *tijarah* adalah semua bentuk akad yang dilakukan untuk tujuan komersial.
- 4) Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong-menolong, bukan semata untuk tujuan komersial.
- 5) Premi adalah kewajiban peserta untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan sesuai dengan kesepakatan dalam akad.
- 6) Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberi perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Kedua: Akad dalam Asuransi

- 1) Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad *tijarah* dan atau akad *tabarru'*.
- 2) Akad *tijarah* yang dimaksud dalam poin 1 adalah mudharabah, sedangkan akad *taarru'* adalah hibah.

Dalam akad sekurang-kurangnya disebutkan.

- 1) Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan.
- 2) Cara dan waktu pembayaran premi.
- 3) Jenis akad *tijarah* dan atau *tabarru'* serta syarat-syarat yang disepakati sesuai dengan jenis asuransi yang di akad.

4. AXA

AXA adalah sebuah grup asuransi global asal Prancis dan konglomerat yang secara independen mengoperasikan bisnis sesuai hukum dan regulasi sejumlah negara. Grup perusahaan AXA beroperasi dalam bidang asuransi kehidupan, kesehatan, dan lain-lain, serta manajemen investasi. Grup ini lebih banyak beroperasi di Eropa Barat, Amerika Utara, Asia Pasifik, dan Timur Tengah. Grup AXA ini terdiri dari lima segmen bisnis: kehidupan

dan tabungan, properti dan kecelakaan, asuransi internasional, Manajemen Aset, dan Jasa keuangan Lain.

5. CARA MENDAFTAR ASURANSI AXA MANDIRI

Untuk menjadi salahsatu anggota Asuransi AXA Mandiri tidak lah sulit, hanya perlu melengkapi berkas – berkas yang dibutuhkan saat pendaftaran seperti : KTP dan mengisi formulir pendaftaran atau formulir polis ke kantor cabang AXA Mandiri yang dapat kita jangkau.

AxA Mandiri adalah penyedia asuransi yang merupakan gabungan kerja sama dari pihak AXA dan bank Mandiri syariah. Perusahaan AXA sendiri adalah perusahaan asuransi yang cukup besar di duna. Kelebihan lain yang dimiliki AXA Mandiri adalah adanya premi tambahan seperti perlindungan premi dimana hasil dari investasi berdasarkan dari prem yang akan dibayarkan pertahun jika nasabah meninggal dapat dpilh dai keduanya yang tentunya lebih besar. Perlindungan untuk kesehatan, premi yang harus dibayar konsumen pertahun dapat dipakai untuk ICU sampai 1.000.000 perharinya selama setahun, dan bias juga dipakai untuk rawat inap selama 120 hari dalam setahun, dan dapat berlaku sebulan setelah pembayaran polis, sedangkan untuk beberapa perawatan medis lainnya seperti adnoid, hernia maupun amandel bias di klaim 180 hari setelah pembayaran polis. Selain perlindungan diatas juga akan ada perlindungan kecelakaan dan sejahtera plus.

1) Proses pembuatan asuransi dimulai dari pembuatan surat permintaan asuransi jiwa.

Pertama adalah pencatatan data calon nasabah. Data yang dicatat secara umum seperti pada bagan diatas. Untuk setatus yang akan dicatat adalah sesuai pembagian.

- 2) Selanjut nya adalah proses *underwriting*, Proses ini merupakan proses analisis resiko. Analisis melihat berbagai faktor secara umum yaitu informasi nasabah, jumlah klaim, tingkat kematian, tingkat bunga, tempat investasi dan perilaku.
- 3) *Pricing* dan *validasi* merupakan proses selanjutnya. Proses ini mengesahkan program asuransi yang diikuti nasabah serta menghitung cadangan atau *solvency*.
- 4) Proses selanjutnya adalah *financing* dan *reporting*. Tahap penetapan cadangan yang berdasarkan *Risk Based Capital* sebesar 120% yang didapat dari jumlah cadangan Klaim+premi. Dengan minimal premi sebesar 40% agar perusahaan tidak ditutup . Untuk itu perusahaan asuransi harus melakukan investasi likuid atau *short term*.
- 5) *Maintenance* dan *service*, proses ini merupakan proses pada pelayanan nasabah.

6. MANFAAT DARI ASURANSI AXA MANDIR

Di dalam asuransi AXA Mandiri terdapat beberapa manfaat yang bias dinikmati oleh para nasabah, diantaranya yaitu :

1) Asuransi jiwa

Persiapan matang dibutuhkan dibutuhkan dari sejak dini oleh seseorang dalam menghadapi berbagai resiko musibah atau bahkan kematian. Bayangkan bila hal tersebut tiba-tiba datang menimpah, anda perlu memikirkan pihak yang akan menafkahi orang yang berada dalam tanggungan anda selama ini. sesuai dengan namanya, asuransi jiwa ditujukan sebagai proteksi terhadap risiko-risiko yang timbul setelah kematian. Tujuan utama asuransi jiwa ialah untuk menanggung ataupun melindungi seseorang dari kerugian sisi finansial tidak terduga akibat usia rentan atau kematian. Memiliki asuransi jiwa sama dengan menghapus kekhawatiran besar dalam

diri anda hingga dapat hidup lebih tenang, dengan kata lain meengurangi beban ahli waris anda.

2) Asuransi kesehatan

Pada saat jatuh sakit, bisa dipastikan produktivitas anda menurun atau bahkan hilang sama sekali. Kondisi kesehatan anda sendiri sudah cukup menyita pikiran anda dan keluarga. Jika sudah begini maka sebaiknya tidak perlu diperparah dengan pikiran tentang biaya yang harus anda keluarkan demi membayar rumah sakit, dokter, obat, dan hal lainnya. Lain halnya jika anda memiliki asuransi kesehatan, maka satu pikiran yang amat membebani ini setidaknya tidak perlu dicemaskan, hingga fokus dapat dicurahkan pada proses penyembuhan anda. Dengan kata lain lebih baik membayar dikala sehat dibandingkan saat sakit.

3) Asuransi Aset

Sama seperti halnya kematian dan penyakit, musibah juga merupakan hal yang tidak bisa dipastikan kedatangannya. Rumah, mobil, atau berbagai aset lainnya milik anda maupun usaha yang sedang anda jalankan bisa menjadi salahsatu sasaran. Risiko musibah tersebut tidak menunggu anda memiliki uang untuk datang, bahkan bisa datang dikala anda sedang terpuruk. Maka dari itu jagalah kondisi keuangan anda supaya tetap stabil dengan memiliki asuransi.

7. PROSES CLAIM

Langkah 1 : lengkapi formulir pengajuan *claim*

Lengkapi formulir pengajuan *claim* yang sesuai dengan *claim* yang akan diajukan.

Semua detail yang berhubungan dengan pemegang polis, seperti: nomor ID/nomor paspor,

nomor polis/nomor anggota, nama pemegang polis.

Langkah 2 : sertakan dokumen asli, rekam medis dan tagihan

Berdasarkan *claim* yang diajukan, jika klaim tersebut berhubungan dengan rawat inap atau perawatan medis, sertakan semua resep asli bersama dengan tagihan/ kuitansi, rekam medis asli atau fotokopi (dikeluarkan oleh dokter yang bersangkutan), dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

Langkah 3 : sertakan semua dokumen yang diminta bersama dengan formulir pengajuan klaim

Ketika formulir pengajuan clam sudah diisi lengkap dan semua dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap, serahkan pada PT AXA Mandiri.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum PT.Bank Syariah Mandiri (BSM)

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu tempat menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pelayanan jasa lainnya. Menghimpun berarti mengumpulkan uang dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpan giro, tabungan dan deposito, menyalurkan berarti memberikan kembali dana yang diperoleh melalui simpan giro, tabungan dan deposito kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit dalam istilah bank konvensional. Sedangkan dalam bank Islam disebut dengan pembiayaan. Memberikan pelayanan jasa maksudnya adalah memberikan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan, seperti jasa setoran, jasa pengiriman uang, jasa penagihan dan sebagainya.¹¹

Praktek-praktek seperti menitipkan harta, meminjam harta untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis serta melakukan pengiriman uang, telah ada sejak zaman Rasulullah Saw.¹² Lembaga keuangan terkenal pertama yang didirikan oleh umat Islam sekitar sepuluh tahun setelah nabi wafat oleh Khalifah Umar Ibnu Khattab yang dikenal dengan *baitul mal*, baitul mal adalah suatu lembaga atau dewan yang mengurus subsidi untuk warga negara miskin dan mengelola pemasukan dan pembagian ghanimah (harta rampasan). Menurut Kadin Sadr sebagaimana dikutip Abdul Manan, Umar Ibnu

¹¹ Ahmad Wardi Muslich, *fikih muamalah* (Jakarta: Amzah, 2010), hal 498-499

¹² Adiwarmanto Abdul Karim, *Islamic Banking: Fikih and financial Analysis* (Jakarta: Amzah, 2010), hal 501

khattab sudah menggunakan cek guna untuk membayar gaji dan tunjangan kepada yang berhak. Dengan cek yang diberikan ini, para karyawan menukarkannya dengan gandum di baitulmal yang ketika itu diimport dari mesir.¹³

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa pada awal islam sudah ada praktik perbankan islam, meskipun dalam bentuk praktek yang sederhana seperti ada individu yang membuka usaha dengan fungsi pinjam meminjam uang, ada yang melakukan fungsi pengiriman uang dan ada pula yang memberikan modal kerja. Praktik perbankan sebagaimana yang dijelaskan diatas dilarang dalam islam. Dalam urusan muamalat, hukum asal sesuatu diperbolehkan, kecuali ada dalil yang melarangnya. Maka untuk mengimbangi praktik yang dilakukan bank-bank konvensional, muncullah bank-bank syariah yang semakin banyak.

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. PT. Bank Susila Bakti (PT. Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP)

¹³ Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif kewenangan peradilan Agama* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 202

PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 – 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger.

sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik, Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, BankExim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris : Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Mandiri Syariah.¹⁴

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Hadir dengan Cita-Cita Membangun Negeri dengan Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan

¹⁴Sutjipto”bank syariah mandiri to bank mandiri syariah” www.syariahamandr.co.id (16 April 2019)

dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik, Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, BankExim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris : Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Hadir dengan Cita-Cita Membangun Negeri dengan Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan

dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

2. Visi, Misi, Prinsip dan Nilai Budaya Bank Syariah Mandiri

Visi: “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro,

SME, commercial, dan corporate. **Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi:

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 3) Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik
- 4) Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah
- 5) Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian
- 6) Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil,

serta mendorong tenwujudnya manajemen zakat, infak dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial

3. Prinsip Syariah

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan).¹⁵

4. Prinsip Operasi Bank Syariah

Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Prinsip-Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dan Nasabah.

2) Prinsip-Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun Bank. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

3) Prinsip-Keterbukaan

¹⁵ UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan
www.syariahmandiri.co.id (16 April 2019)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

4) Univeralitas

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil'alamiin.

5. Budaya Perusahaan (Bank Syariah Mandiri)

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap *akhlaqul karimah* (budi pekerti mulia), yang terangkum dalam lima pilar yang disingkat **SIFAT**, yaitu :

1) Siddiq

(Integritas) Menjaga Martabat dengan Integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berpikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilaku teladan.

2) Istiqomah (Konsistensi)

Konsisten adalah Kunci Menuju Sukses. Pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.

3) Fathanah (Profesionalisme)

Profesional adalah Gaya Kerja Kami. Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan adil.

4) Amanah (Tanggung-jawab)

Terpercaya karena Penuh Tanggung Jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin

5) Tabligh (Kepemimpinan)

Kepemimpinan Berlandaskan Kasih-Sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

6. Tujuan dan Strategi Perusahaan

Sesuai misinya menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha, BSM bertekad untuk memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas dan turut serta meningkatkan kesejahteraan di atas landasan ekonomi syariah. Tekad tersebut ditegakkan di atas empat prinsip utama (keadilan, kemitraan, keterbukaan, dan universalitas). Adapun maksud universalitas adalah tekad pelayanan pada seluruh golongan masyarakat di Indonesia, tanpa membedakan latar belakang suku, agama, dan ras. Hal itu, lanjutnya, selaras dengan keyakinan bahwa ajaran Islam adalah pembawa rahmat kepada seluruh alam.

Strategi yang digunakan Bank Syariah Mandiri adalah *Aggressive Maintenance Strategy*. Dalam peningkatan volume bisnis, sepanjang tahun keempat ini, PT Bank Syari'ah Mandiri terus melakukan perburuan nasabah baru melalui penyediaan beragam produk dan pelayanan, sosialisasi proaktif, promosi terarah, kegiatan pemasaran serta pelayanan yang lebih prima.

7. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam

Dalam rangka mengembangkan peran dan fungsi perbankan syariah di Indonesia, Bank Syariah Mandiri telah melakukan ekspansi dan perluasan jaringan outlet diberbagai daerah kabupaten/kota. salah satu outlet BSM berdiri dengan status kantor Cabang Aksara Medan. Yang menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk menabung dan mendapatkan pembiayaan. Sebagai sebuah perusahaan, Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan memiliki struktur organisasi yang menjadi acuan bagi pelaksanaan

pekerjaan, sehingga setiap pegawai mengetahui secara jelas tanggung jawab pekerjaannya. Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara dapat dilihat pada bagan dibawah ini.

Gambar 1. Struktur Perusahaan Bank Syariah Mandiri



Sumber : Bank Syariah Mandiri Cabang medan aksara

Berdasarkan Struktur diatas, dapat ditegaskan bahwa model organisasi Bank Syariah Mandiri adalah Model mesin. model mesin sebagai mana dijelaskan Alo Liliweri, yaitu suatu model organisasi dimana setiap orang dibagi dan diberi spesifikasi tugas dan fungsi tertentu. Model mesin mempunyai beberapa prinsip, yaitu: 1) ada pembagian kerja disetiap unit-unit yang menampilkan tugas-tugas spesifik. 2) ada pengontrol, dimana setiap unit secara hirarkis berada dibawah subordinasi dari unit lain. 3) ada kesatuan komando termasuk sentralisasi pengawasan dari atasan kepada bawahan.¹⁶ Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap struktur kepengurusan BSM, dapat dipahami bahwa

¹⁶ Alo Liliweri, Gatra-gatra, Komunikasi Antar budaya (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2001), hal.

setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang sudah ditetapkan secara baku. Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab tersebut yaitu:¹⁷

1) Kepala Cabang

Jabatan Kepala Cabang adalah memimpin, mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan secara optimal. Tanggung jawab kepala cabang terdiri dari dua bagian, yaitu tanggung jawab yang utama dan tanggung jawab yang umum. Adapun tanggung jawab yang utama Kepala Cabang, yaitu:

- a) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut bunit kerja dibawah koordinasinya, meliputi: pendanaan, pembiayaan, fee based, dan laba bersih.
- b) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudensialitas seluruh aktifitas cabang.
- c) Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang dan jaringan yang ada dibawah koordinasinya.
- d) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah dicabang dan jaringan yang dibawahnya.
- e) Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) secara akurat dan tepat waktu.
- f) Memastikan kelengkapan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹⁷ Sumber diperoleh dari dokumentasi Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam Tahun 2019

g) Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ ekstern.

Tanggung jawab Umum Kepala Cabang adalah sebagai berikut:

- a) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja dan anggaran tahunan Cabang, agar selaras dengan visi, misi, dan strategi jangka panjang bank.
- b) Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh bagian di unit kerjanya, untuk mendukung tercapainya tujuan bank.
- c) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target unit kerja yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
- d) Memastikan terlaksananya IT security awareness, antara lain tidak sharing password, standarisasi aplikasi yang telah ditetapkan.
- e) Memastikan kepatuhan penggunaan wewenang limit transaksi operasional oleh bawahannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f) Melakukan analisa swot secara berkala untuk mengetahui posisi cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- g) Memastikan pemeliharaan dan keamanan harta tetap dan inventaris unit kerja.
- h) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDM dicabangnya masing-masing, untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi bank.

2) *Marketing manager*

Jabatan ini adalah memastikan tercapainya target-target pembiayaan, dana dan fee based income cabang yang telah ditetapkan kantor pusat. Marketing manager juga

memiliki dua tanggung jawab, yaitu tanggung jawab utama dan tanggung jawab umum. Tanggung jawab utama adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan strategi pemasaran cabang.
- b) Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- c) Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.
- d) Memastikan tercapainya target fee based income cabang.
- e) Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.
- f) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.
- g) Memastikan penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah dicabang.
- h) Memastikan ketepatan pembayaran seluruh kewajiban nasabah cabang.

Adapun tanggung jawab umum adalah sebagai berikut:

- a) Membuat evaluasi pelaksanaan rencana kerja mingguan/ bulanan dibagiannya untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya.
- b) Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh karyawan bawahan langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja bagiannya.
- c) Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan diseluruh sub-unit bagian, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku.
- d) Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersediannya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.

- e) Memastikan kepatuhan penggunaan wewenang limit transaksi operasional oleh bawahannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f) Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai dibagiannya sesuai dengan hasil perhitungan manning analysis dan kebutuhan bank.
- g) Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan standart dan SOP.
- h) Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang dan peralatan kerja.

3) *Account Officer*

Jabatan ini adalah merealisasikan target pendanaan dan fee based income yang didistribusikan oleh Marketing Manager. Jabatan ini juga hanya memiliki tanggung jawab utama dan tidak memiliki tanggung jawab umum, adapun tanggung jawab utama jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
- b) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan.
- c) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.
- d) Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.
- e) Menindaklanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah.

- f) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.
- g) Membina hubungan pembiayaan antara bank dan nasabah.
- h) Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang dikelola agar kolektisitas lancar.
- i) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.

4) *Funding Officer*

Jabatan ini adalah merealisasikan target pendanaan dan fee based income yang didistribusikan oleh Marketing Manager. Jabatan ini juga hanya memiliki tanggung jawab utama, yaitu:

- a) Memasarkan produk pendanaan, treasury dan haji sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan.
- b) Memasarkan produk bancassurance (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non- bank lainnya.
- c) Meningkatkan business relation antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
- d) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah pendanaan sesuai kelolaan.
- e) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.

5) *Pelaksana Marketing Support (PMS)*

Jabatan ini adalah tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan, jabatn ini juga memiliki tanggung jawab utama, yaitu:

- a) Memastikan kelengkapan persyaratan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- b) Mendokumentasikan current file.
- c) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d) Membuat pengajuan BI/ Bank/ Trade checking.
- e) Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f) Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan nasabah yang ditolak.
- g) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern dan ekstern.
- h) Menyusun laporan portofolio dan profitabiliti nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang
- i) Memelihara data profil nasabah pendanaan.
- j) Menyusun laporan pencapaian target MM, AO dan FO.

6) *Operation Manager*

Jabatan ini adalah memastikan aktivitas operasiuonal cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan target bidang operasional cabang tercapai sesuai dengan ketetapan kantor pusat. Jabatan ini memiliki tanggung jawab utama dan tanggung jawab umum, adapun tanggung jawab utama jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang dengan efisien dan efektif.

- b) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan
- c) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang.
- d) Memastikan ketersediaan likuiditas cabang yang memadai.
- e) Memastikan pelaksanaan keseluruhan kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan dengan peraturan yang berlaku.
- f) Mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian cabang.
- g) Mengelola sarana dan prasarana kantor cabang.
- h) Memastikan implementasi KCP dengan baik.

Adapun tanggung jawab umum jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Membuat evaluasi pelaksanaan rencana kerja mingguan/ bulanan bagiannya untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja.
- b) Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja bagiannya.
- c) Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di seluruh sub-unit bagian, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku
- d. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.

- e. Memastikan kepatuhan pengguna wewenang limit transaksi operasional oleh bawahannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai dibagiannya sesuai dengan hasil perhitungan manning analysis dan kebutuhan bank.
- g. Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap keseluruhan barang dan peralatan kerja.

7) *Customer service Representatif (CSR)*

Jabatan ini adalah melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan. Jabatan ini bertanggung jawab utama, yaitu:

- a) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d) Melayani permintaan buku cek/bilyet giro, surat referensi bank/ surat keterangan bank dan sebagainya.
- e) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah.
- f) Menginput data customer dan loan facility yang lengkap dan akurat.
- g) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai dengan kebutuhan.
- h) Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.

- j) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran.
- k. Memastikan tersediannya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.

8) *Teller*

Jabatan ini adalah melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing), pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dib agian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank.jabatan ini memiliki tanggung jawab utama, yaitu:

- a) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan SOP.
- b) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- c) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/ uang palsu.
- d) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- e) Melakukan cash count akhir hari.
- f) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- g) Menyediakan laporan transaksi harian.

9) *Pelaksana Domestic & Clearing (D &C)*

Jabatan ini adalah memastikan kecepatan dan kebenaran pelayanan transfer, inkaso, kliring dan aktivitas D & C lainnya untuk memenuhi kepuasan nasabah . jabatan ini memiliki tanggung jawab utama, yaitu:

- a) Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- b) Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dengan SOP yang berlaku.

- c) Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- d. Melaksanakan transaksi domestik dan kliring lainnya (seperti Payroll, payment point, pelimpahan transaksi valas) sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku.
- e. Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- f. Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenangnya.
- g. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10) *Pelaksana Admin Pembiayaan dan Trade Service*

Jabatan ini adalah memenuhi komitmen bank dan memelihara dokumen pencarian maupun legal yang berkaitan dengan pencairan pembiayaan, transaksi ekspor/ import dan SKBDN, jabatan ini memiliki tanggung jawab utama dalam pengadministrasian pinjaman, ekspor dan SKBDN serta impor/ SKBDN. tanggung jawab utama jabatan dalam bidang loan administration, yaitu:

- a) Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan persyaratan yang telah disepakati.
- b) Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
- c) Menyediakan informasi data nasabah.
- d) Data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan harus akurat.
- e) Menyediakan data dan informasi jaminan.
- f) Membebaskan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait.

- g) Menindaklanjuti proses pencairan pembiayaan kepada nasabah.

Tanggung jawab utama dalam bidang ekspor dan SKBDN, yaitu:

- a) Menerbitkan notifikasi L/C kepada nasabah.
- b) Membebaskan advising commition kepada nasabah.
- c) Memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen sesuai dengan L/C atau SKBDN.
- d) Memenuhi kewajiban pembayaran wesel ekspor.
- e) Mengirimkan dokumen ekspor kepada Bank koresponden.
- f) Memelihara dokumen ekspor / SKBDN dan dokumen legal.
- g) Menyediakan laporan proses pengkreditan rekening nostro/ Bank Indonesia atas realisasi transaksi ekspor/ SKBDN
- h) Membebaskan biaya Bank Luar Negeri.

Tanggung jawab utama jabatan ini dalam bidang impor/ SKBDN, yaitu:

- a) Memenuhi data L/ C sesuai dengan aplikasi importir.
- b) Membebaskan biaya penerbitan L/ C kepada nasabah.
- c) Membebaskan rekening nasabah sebagai jaminan impor.
- d) Meneruskan data penerbitan L/ C kepada kantor pusat.
- e) Memenuhi kesesuaian dan kelengkapan dokumen impor/ SKBDN.
- f) Membebaskan rekening nasabah sesuai nilai dokumen.
- g) Memelihara dokumen impor/ SKBDN.

8. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam (halal) antara lain; tidak ada unsur riba dan menerapkan zakat harta. Dengan demikian

nasabah merasakan ketentraman lahir maupun batin. produk dan jasa pelayanan yang telah dipasarkan meliputi produk-produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa-jasa layanan lainnya.¹⁸

1) Pendanaan, meliputi kegiatan menghimpun dana :

Tabungan : Tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Al-Muthlaqah. Dengan prinsip ini, dana nasabah diperlakukan sebagai investasi yang selanjutnya disalurkan untuk aktivitas pembiayaan. Bank memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dalam bentuk bagi hasil.

- a) Tabungan BSM
- b) Tabungan BSM Dollar
- c) Tabungan Mabrur BSM
- d) Tabungan Kurban BSM
- e) BSM Investa Cendekia

Deposito yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Al-Muthlaqah. Dengan prinsip ini, dana nasabah diperlakukan sebagai investasi yang selanjutnya disalurkan untuk aktivitas pembiayaan. Bank memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dalam bentuk bagi hasil.

- a) Deposito BSM
- b) Deposito BSM Valas

Giro yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah yad Adh-Dhamamah, dijamin sepenuhnya oleh bank dan bank dapat memanfaatkan untuk aktivitas pembiayaan nasabah dapat memperoleh bonus sebagai imbalan atas kemitraannya dengan bank

¹⁸produk-produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa-jasa layanan lainnya
www.mandirisyah.com (18 April 2019)

- a) Giro BSM
- b) Giro BSM Valas
- c) Giro BSM Singapore Dollar

Pembiayaan, meliputi pembiayaan modal kerja, investasi, konsumsi, dan pinjaman kebajikan. Konsep (akad) yang digunakan adalah :

- a) Gadai Emas BSM
- b) Mudharabah BSM
- c) Musyarakah BSM
- d) Murabahah BSM
- e) Talangan Haji BSM
- f) Bai Al-Istishna BSM
- g) Qardh
- h) Ijarah Muntahiyah Bitamlik
- i) Hawalah
- j) Salam

2) Jasa

Jasa produk :

- a) Kartu/ATM BSM
- b) BSM B-Payer
- c) BSM SMS Banking
- d) Jual beli Valuta Asing
- e) Bank Garansi
- f) BSM Electronic Payroll

- g) SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)
- h) BSM Letter of Credit
- i) BSM SUMCH (Saudi Umrah & Haji Card)

Jasa Operasional :

- a) Setoran Kliring
- b) Inkaso
- c) BSM Intercity Clearing
- d) BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)
- e) Transfer Dalam Kota (LLG)
- f) Transfer Valas BSM
- g) Pajak Online BSM
- h) Pajak Import BSM
- i) Referensi Bank
- j) Standing Order

Berikut budaya organisasi perusahaan secara teori yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan.

9. Kepribadian karyawan dalam hubungan dengan Allah SWT

Karyawan memiliki akidah yang lurus, yaitu sesuai dengan Al-quran yang mewarnai setiap aktivitas kerjanya. Langkah-langkahnya dalam menjalankan bisnis islami harus senantiasa berujung pada ridha illahi. Sehari-hari karyawan taat beribadah, sholat tepat waktu, dan mendirikan sholat fardhu berjemaah baik dirumah

maupun dikantor. lebih jauh lagi mereka memelihara ibadah sunnah, terutama puasa sunnah dan sholat tahajjud pada malam hari. Dengan demikian terciptalah pandangan (image) bahwa bekerja dilembaga syariah identik dengan kumpulan pribadi-pribadi yang taat dalam beribadah.

10. Kepribadian karyawan dalam hubungan dengan sesama Manusia

Karyawan memiliki opsi keluarga bahagia yang juga menjadi keinginan setiap keluarga di dunia ini. Orang-orang yang berkecimpung dalam institusi syariah hendaknya dapat menjadi tauladan bagi saudara-saudaranya yang berada diluar institusi syariah. Bukan sebaliknya mereka, mereka yang membawa-bawa nama syariah malah mempunyai keluarga yang amburadul, nikah cerai, ingin mengamalkan poligami tapi ujungnya semua berantakan, dan sebagainya. Poligami dibolehkan dalam islam bagi yang sanggup berbuat adil.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk bermasyarakat dan tidak eksklusif. Islam mengharamkan seorang muslim berlaku kasar kepada temannya, memutuskan hubungan, dan menjauhinya. Islam tidak memperkenankan umatnya menjauhi kawan kecuali dalam batas tiga hari, sampai reda kemarahan kedua belah pihak. Demikian ajaran Nabi agar kita senantiasa menjaga hubungan bermasyarakat tanpa membedakan muslim atau bukan. Kita tidak dilahirkan untuk hidup sendiri, eksklusif, atau tidak peduli dengan lingkungan tempat kita berada, terlebih kepada saudara sesama muslim. Dalam hadist Nabi saw dikatakan, “Janganlah kamu saling menghasut, jangan saling bertolak belakang, dan jangan saling membenci, tetapi jadilah kamu hamba allah yang bersaudara.

11. Berdoa sebelum dan sesudah kerja

Setiap pagi sebelum memulai pekerjaan, manajer dan karyawan perusahaan selalu berdoa bersama, begitu juga ketika jam kerja usai diakhiri dengan doa bersama. Kegiatan tersebut sesuai dengan firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surah Al-Mu'an ayat 60 yang artinya: *Berdoalah kepadaku, niscaya kuperkenakan bagimu.*

Setiap muslim hendaknya senantiasa berdoa dalam setiap keadaan, terlebih saat sedang ditimpah kesulitan atau menghadapi suatu permasalahan. Namun keputusan apakah doa tersebut akan dikabulkan atau tidak, merupakan hak prerogatif Allah Swt. Karenanya umat Islam, termasuk didalamnya pengusaha muslim dan praktisi syariah, seharusnya memanfaatkan peluang kemudahan yang diberikan Allah ini agar diri, keluarga, usaha dan bisnisnya sukses dan berhasil.

12. Berdoa sebelum dan sesudah rapat

Setiap akan memulai dan mengakhiri rapat-rapat perusahaan, mulai dari pemegang saham, komisaris, manajemen dan karyawan perusahaan, mereka senantiasa membaca doa. Minimal dibuka dengan basmalah atau Ummul Kitab (al-Fatiha) dan diakhiri minimal dengan Hamdalah atau doa akhir majelis atau surah Al-Ashr. Dengan berdoa sebelum dan sesudah rapat diharapkan segala permasalahan yang akan dibahas mendapat tuntunan serta bimbingan dari Allah Ta'ala sehingga memperoleh solusi yang tepat dan berkah.

Demikian pentingnya doa, hingga Rasulullah pernah menyampaikan pesan dalam hadis riwayat Bukhari dan Muslim, yang artinya: *Doa merupakan otak dari ibadah.*

13. Budaya Salam

Dalam aktivitas sehari-hari ketika seorang karyawan mendapatkan salam (assalamualaikum) baik saat ketemu maupun saat ketika memasuki ruangan, maka dijawab dengan, "wa alaikum salam wa rahmatullahi wabarakatuh", menelpon keluar atau

menjawab telepon yang masuk, baik oleh mesin penjawab otomatis maupun oleh karyawan, selalu diawali dengan ucapan salam. Salam menjadi jatidiri perusahaan (*corporate identity*).

14. Sikap Ramah dan Melayani

Karyawan senantiasa bersikap ramah dan melayani baik kepada internal customer (sesama karyawan) maupun eksternal customer (nasabah atau mitra bisnis). Sikap ramah dan melayani kepada sesama karyawan dapat memperkuat team work dan kekompakan dalam bekerja, sedangkan terhadap nasabah atau mitra bisnis mendatangkan kepercayaan serta loyalitas kepada perusahaan.

Sikap ramah dan melayani adalah salah satu prinsip bisnis islami. Rasulullah mengatakan, ” *Saidul kaum khadimuhum* ”(pengusaha itu pelayan bagi customer-nya). Untuk mencairkan suasana, sikap yang hendaknya dibiasakan adalah sikap tersenyum (tabassum). Dengan tersenyum kita memperlihatkan cinta, kasih sayang, dan orang lainpun akan merasa lebih dihargai.

15. Berbusana Islami

Karyawati mengenakan busana sebagaimana disyaratkan oleh syariah: menutupi atau menyelubungi seluruh badan, busana tidak boleh ketat yang dapat membentuk tubuhnya, busana wanita tidak boleh menyerupai busana laki-laki. Sedangkan para karyawan menggunakan busana yang mencirikan nuansa islami, misalnya dengan kerah shanghai atau mirip baju koko. Bagi eksekutif atau kalangan direksi, menggunakan baju kra shanghai dengan jas.

Karyawan yang bekerja pada lembaga bisnis syariah haruslah memperlihatkan nuansa syariah sehingga dengan melihat selintas orang dapat menebak kalau dia bekerja

dilembaga syariah. Hal ini secara otomatis menjadi kontrol bagi yang muslimah atau baju koko apalagi yang berkopiah, kemudian masuk kepanti pijat, karaoke, atau tempat hiburan yang mempertontonkan aurat, maka jelas kelihatan bahwa mereka dari lembaga syariah

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur pembukaan tabungan asuransi AXA Mandiri

Di dalam pembukaan tabungan AXA Mandiri ini ada beberapa berkas yang harus di penuhi seperti: KTP dan mengisi formulir pendaftaran atau formulir polis ke kantor cabang AXA Mandiri yang dapat kita jangkau.

AXA Mandiri adalah penyedia asuransi yang merupakan gabungan kerja sama dari pihak AXA dan bank Mandiri syariah. Perusahaan AXA sendiri adalah perusahaan asuransi yang cukup besar di dunia. Kelebihan lain yang dimiliki AXA Mandiri adalah adanya premi tambahan seperti perlindungan premi dimana hasil dari investasi berdasarkan dari premi yang akan dibayarkan pertahun jika nasabah meninggal dapat dipilih dari keduanya yang tentunya lebih besar. Perlindungan untuk kesehatan, premi yang harus dibayar konsumen pertahun dapat dipakai untuk ICU sampai 1.000.000 perharinya selama setahun, dan bias juga dipakai untuk rawat inap selama 120 hari dalam setahun, dan dapat berlaku sebulan setelah pembayaran polis, sedangkan untuk beberapa perawatan medis lainnya seperti adnoid, hernia maupun amandel bias di klaim 180 hari setelah pembayaran polis. Selain perlindungan diatas juga akan ada perlindungan kecelakaan dan sejahtera plus.

B. Manfaat tabungan Asuransi AXA Mandiri

Secara umum Asuransi AXA Mandiri memiliki 4 manfaat yakni:

1. Memberikan ketenangan

Dalam arti si pemegang polis akan lebih mersa tenang karena adanya penggantian yang akan diberikan oleh pihak penyedia layanan jasa asuransi, setidaknya asuransi ini akan meng-*cover* sebahagian hingga seluruh kewajiban pembayaran anda atas suatu kejadian.

2. Sebagai investasi dan tabungan

Dengan mendaftarkan diri menjadi nasabah pemegang polis di suatu penyedia layanan jasa asuransi, anda akan mendapatkan jaminan pengembalian investasi pada akhir kontrak. Asuransi yang di peruntukkan investasi juga memberkan kelonggaran dan fleksibilitas dalam memilih masa pertanggungan. Biasanya aka nada tiga pilihan waktu masa petanggungan nasabah pemegang polis, yakni 5, 7, dan 10 tahun. Selin itu, besarnya premi adalah premi tunggal yang relatif terjangkau dan bisa dibebaskan dari biaya administrasi.

3. Membantu meminimalkan kerugian

Sesuai dengan jenisnya masing-masng fungsi dari kepemilikan asuransi secara umum adalah membantu para pemegang polis untuk meminimalkan kerugian dari kejadian tak terduga yang mungkin terjadi seperti biaya kerugian bencana kebakaran, kecelakaan, dan biya rumah saki.

4. Membantu mengatur keuangan

Kewajiban anda untuk membayar premi secara rutin sebenarnya secara tidak langsung memaksa anda untuk menyediakan dana cadangan yang digunakan ketika terjadi kejadian tak terduga. Meski begitu, ketika kejidian tak terduga itu benar-benar terjadi dan mengharuskan anda mengeluarkan uang yang cukup banyak untuk hal tersebut. Adanya asuransi akan membantu and untuk mengurangi pengeluaran tak terduga yang biasanya jauh

lebih tinggi dari pengeluaran rutin harian atau bahkan bulanan anda. Dengan memiliki asuransi, anda tidak perlu membayarkan biaya penu atas kerugian yang di alami karena pihak penyedia layanan jasa asuransi ini akan menyediakan ganti rugi.

Sedangkan manfaat Asuransi AXA Mandiri berdasarkan jenisnya yakni:

1. Asuransi jiwa

Persiapan matang dibutuhkan dibutuhkan dari sejak dini oleh seseorang dalam menghadapi berbagai resiko musibah atau bahkan kematian. Bayangkan bila hal tersebut tiba-tiba datang menimpah, anda perlu memikirkan pihak yang akan menafkahi orang yang berada dalam tanggungan anda selama in. sesuai dengan namanya, asuransi jiwa ditujukan sebagai proteksi terhadap risiko-risiko yang timbul setelah kematian. Tujuan utama asuransi jiwa ialah untuk menanggung ataupun melindungi seseorang dari kerugian sisi finansial tidak terduga akibat usia rentan atau kematian. Memiliki asuransi jiwa sama dengan menghapus kekhawatiran besar dalam diri anda hingga dapat hidup lebih tenang, dengan kata lain meengurangi beban ahli waris anda.

2. Asuransi kesehatan

Pada saat jatuh sakit, bisa dipastikan produktivitas anda menurun atau bahkan hilang sama sekali. Kondisi kesehatan anda sendiri sudah cukup menyita pikiran anda dan keluarga. Jika sudah begini maka sebaiknya tidakperlu ni dperparah dengan pikiran tentang biaya yang harus anda keluarkan demi membayar rumah sakit, dokter, obat, dan hal lainnya. Lain halnya jika anda memiliki asuransi kesehatan, maka satu pikiran yang amat membebani ini setidaknya tidak perlu dicemaskan, hingga fokus dapat dicurahkan pada proses penyembuhan anda. Dengan kata lain lebih baik membayar dikala sehat dibandingkan saat sakit.

3. Asuransi Aset

Sama seperti halnya kematian dan penyakit, musibah juga merupakan hal yang tidak bisa dipastikan kedatangannya. Rumah, mobil, atau berbagai aset lainnya milik anda maupun usaha yang sedang anda jalankan bisa menjadi salahsatu sasaran. Risiko musibah tersebut tidak menunggu anda memiliki uang untuk datang, bahkan bisa datang dikala anda sedang terpuruk. Maka dari itu jagalah kondisi keuangan anda supaya tetap setabil dengan memiliki asuransi.

C. Proses *Claim*

Langkah 1 : lengkapi formulir pengajuan claim

Lengkapi formulir pengajuan *claim* yang sesuai dengan clam yang akan diajukan. Semua detail yang berhubungan dengan pemegang polis, seperti: nomor ID/nomor paspor, nomor polis/nomor anggota, nama pemegang polis.

Langkah 2 : sertakan dokumen asli, rekam medis dan tagihan

Berdasarkan clam yang diajukan, jika klaim tersebut berhubungan dengan rawat inap atau perawatan medis, sertakan semua resep asli bersama dengan tagihan/ kuitansi, rekam medis asli atau fotokopi (dikeluarkan oleh dokter yang bersangkutan), dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

Langkah 3 : sertakan semua dokumen yang diminta bersama dengan formulir pengajuan *Clai*

Ketika formulir pengajuan clam sudah diisi lengkap dan semua dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap, serahkan pada PT AXA Mandiri *Financial services*.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada halaman sebelumnya maka penyusun simpulkan bahwa menjadi pemegang polis Asuransi AXA Mandiri sangat banyak memberikan manfaat bagi pemegang polis tersebut, diantaranya memberikan rasa nyaman dan sebagai investasi bagi pemegang polis. Ada pun prosedur pembukaan tabungan AXA mandiri sangat mudah hanya dengan membuat surat permintaan asuransi jiwa, kemudian melakukan proses *underwriting*, selanjutnya proses *pricing* dan *validasi*, kemudian melakukan proses *financing* dan *reporting*, dan yang terakhir melakukan proses *maintenance* dan *service*. Untuk marketing *Financial services* dalam mempertahankan jumlah nasabah, strategi yang digunakan yaitu menjalin kerjasama terhadap berbagai lembaga dan memberikan apresiasi terhadap nasabah yang bermitra baik. Strategi Merupakan suatu jaringan untuk mempermudah mendapatkan nasabah baru maupun mempertahankan nasabah yang telah lama menabung.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang penyusun lakukan terhadap prosedur pembukaan Tabungan AXA Mandiri pada Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam maka penyusun ingin memberikan saran yaitu :

1. Pada saat memasarkan produk Asuransi AXA mandiri ini, maka Bank Mandiri Syariah harus lebih sering mengadakan kegiatan promosi tidak hanya diadakan tiap satu tahun sekali tetapi diadakan setiap bulan guna untuk meningkatkan nasabahnya.

2. Mengadakan sosialisasi agar meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai produk Asuransi AXA Mandiri.
3. Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam perlu meningkatkan kualitas keistimewaan yang dimiliki untuk menarik simpati masyarakat.
4. Lebih mengefektifkan strategi-strategi yang telah dijalankan selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Amrin, *Asuransi syariah* (Jakarta : PT Elex Media Komputido, 2006) Hal. 02
- Abdul Baqi, Muhammad Fuad, *Al-Lu'lu' wal Marjan*, Hlm.,:2/471, hadits: 1053
- Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif kewenangan peradilan Agama* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hal. 202
- Adiwarman Abdul Karim, *Islamic Banking: Fikih and financial Analysis* (Jakarta: Amzah, 2010), hal 501
- Ahmad Wardi Muslich, *fikih muamalah* (Jakarta: Amzah, 2010), hal 498-499
- Alo Liliweri, *Gatra-gatra, Komunikasi Antar budaya* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2001), hal. 223
- Ascarya Wirdyaningsih, *dkk Bank dan Asuransi islam di Indonesia* (Jakarta;Kencana, 2015)
- Dikutip dari Husain Hamid Hisan, *Ibid* hlm 3.
- Jubran Ma'ud, Ar-Ra'd, *Mu'jam Lughawy 'Ashry*, Bairut, Dar Al-Islami Li Al Malayin, t.t, jilid I, hal.30.
- Latif Abdul Mahmud al-Mahmud, *At-Ta'min al-Ijtima' I Fi Dhanu' I asy-Syari'ah Al-Islamiyah*, Dar An Nafais, Bairut, 1994, hlm.25, dikutip dari Ahmadi Sukarno, *Asuransi Islam Dalam Tinjauan Sejarah Dan Perspektif Ulama*, Pascasarjana UIN, 2003, hlm. 9.
- Majma'al Lughah al-Arabiyah*, Al-Mu'jam al-Wasit, Mesir, 1960, hlm. 27-28
- Muhammad syauqi al-Fanjari, *Al-Islam wa at-Ta'min*, Riyadh, 1994, hlm. 23.
- Salim Segaf al-jufri, *Ar-Riba wa Adhraruahu alal mujtama' Al-Islami*, 1400 H, hlm.219.
- Sumber diperoleh dari dokumentasi Bank Mandiri Syariah KC Lubuk Pakam Tahun 2019
- Sutjipto"bank syariah mandiri to bank mandiri syariah" www.syariahamandr.co.id (16 April 2019)

UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan
www.syariahmandiri.co.id (16 April 2019)

produk-produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa-jasa layanan lainnya www.mandirisyariah.co.id
(18 April 2019)

WWW. Qarodowawi.net, 15 April 2019.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Aldi Gusti Randa yang lahir di desa tambak cekur pada tanggal 03 Maret 1998, penulis merupakan anak dari pasangan suami istri dari Ngatimin dan Siti Aminah. Penulis merupakan anak keenam dari enam bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 105381 pada tahun 2009 dan menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama Negeri Tanjung Harapan pada tahun 2012, dan juga telah menyelesaikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Serba Jadi pada tahun 2015, Penulis Juga baru menyelesaikan pendidikan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2019 di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.