



**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA PADA  
PERUSAHAAN ASURANSI BUMI PUTERA SYARIAH  
PALEMBANG  
(STUDI KASUS)**

**TESIS**

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Magister Ekonomi Syari'ah (M.E)  
Dalam Program Studi Ekonomi Syari'ah

Oleh :

**SAHIRRUDIN  
NIM : 1486153**

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

# DAFTAR ISI

## HALAMAN

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>PERSETUJUAN AKHIR TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH TERTUTUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Tinjauan Pustaka.....	11
G. Kerangka Teori.....	16
H. Metodologi Penelitian.....	20
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>27</b>
A. Asuransi Syariah.....	27
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	27
B. Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	32
1. Pengertian Kompetensi.....	32
a. Faktor-faktor Kompetensi.....	37
b. Indikator Kompetensi.....	38
2. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	42
3. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	45
a. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	45

b. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	48
c. Kategori Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	49
C. Kompetensi Agen Asuransi Syariah .....	50
1. Pengertian Agen Asuransi Syariah .....	50
2. Kompetensi Agen Asuransi Syariah .....	54
D. Profesionalisme.....	58
1. Pengertian dan Konsep Profesionalisme.....	58
2. Ciri-ciri Profesionalisme.....	63
3. Kode Etik Profesional.....	70
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ASURANSI</b>	
<b>BUMI PUTERA SYARIAH PALEMBANG .....</b>	<b>72</b>
A. Sejarah Singkat .....	72
B. Jenis Produk Asuransi Bumi Putera Syariah .....	75
C. Mekanisme Pembayaran Premi.....	78
D. Struktur Kepengurusan Asuransi Bumi Putera Syariah.....	80
<b>BAB IV. ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA</b>	
<b>PERUSAHAAN ASURANSI BUMI PUTERA SYARIAH .....</b>	<b>83</b>
A. Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Perusahaan	
Asuransi Bumi Putera Syariah .....	83
1. Motif ( <i>Motives</i> ) Semangat untuk berprestasi dan bertindak	
achievement and action.....	83
2. Sifat ( <i>Traist</i> ) Kemampuan Pelayanan .....	88
3. Kepribadian ( <i>Attitude</i> ) Kemampuan Mempengaruhi orang lain .....	91
4. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) Kemampuan Manajerial.....	92
5. Kemampuan ( <i>Skill</i> ) Daya Pikir .....	95
6. Konsep Diri ( <i>Self Consept</i> ) Efektivitas Individu .....	98
B. Keunggulan Sumber Daya Manusia .....	98
1. Keunggulan Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	101
2. Faktor yang Mempengaruhi Sumber Daya Manusia .....	103
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	109

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

## Halaman

Tabel 1	Indikator Kompetensi .....	24
Tabel 2	Data Pegawai Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang.....	25
Tabel 3	Daftar Produktivitas Agen Bulan Januari s.d Desember 2017 .....	27

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Struktur Organisasi Asuransi Bumi Putera Syariah..... 82
Gambar 2	Data Penjualan Produk Asuransi Syariah 01 Januari s.d 31 Desember 2017..... 82

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan dalam penulisan lambang bunyi hurup, dari bahasa Arab ke Latin, maka acuan penulisan transliterasi Arab ke latin bagi mahasiswa pada Program Pascasarjana UIN Raden fatah Palembang mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan No. 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987.

### A. Konsonan Tunggal

NO	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Arab
1	ا	Alif	Tdk dilambang	Tidak dilambang
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta'	T	Te
4	ث	Sa'	S	Es' (dengan titik diatas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha'	H	Ha, (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha'	KH	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Zal	Z	Zet' (dengan titik di atas)
10	ر	Ra'	R	Er
11	ز	Zai'	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	SY	Es dan ye
14	ص	Shad	S	Es, (dengan titik di bawah)
15	ض	Dhad	D	De, (dengan titik di bawah)
16	ط	Ta'	T	Te,(dengan titik di bawah)
17	ظ	Za'	Z	Zet,(dengan titik di bawah)
18	ع	'ain	'	Koma di atas
19	غ	Gayn	G	Ge
20	ف	Fa'	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Qi
22	ك	Kaf	K	Ka

23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	W	W	We
27	Ha'	H	H	Ha
28	Hamzah	‘	Apstrof	Apstrof
29	Ya'	Y	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

### C. Ta' Marbutah

1. Bila mati maka ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ada pengecualian terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti kata sholat, zakat. Akan tetapi bila diikuti oleh kata sandang "ala" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

رامةالاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
--------------	---------	---------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah maka ditulis t.

زكاةالفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitri</i>
-----------	---------	-----------------------

### D. Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

### E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah+Alif+ya	جاهلية	<i>Jahiliyyah</i>
Fathah+alif layyinah	يسعى	<i>Yas'ā</i>
Kasrah+ya' mati	كريم	<i>Karîm</i>
Dammah+wawu mati	فروض	<i>Furud</i>

### F. Vokal Rangkap

Tanda huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
ي	Fathah dan ya' mati	Ai	a dan i (ai)	بينكم
و	Fathah dan wa mati	Au	a dan u (au)	قول

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrop

أنتم	Ditulis	<i>Aantum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لؤن شكرتم	Ditulis	Lain syakartum

### H. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti oleh huruf qamariyah

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>As-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut pengucapannya dan menulis penulisannya

ذوالفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>
اهل الندوة	Ditulis	<i>Ahl an-nadwah</i>

## Abstrak

Untuk tercapainya kesuksesan sebuah perusahaan maka diperlukan pegawai yang berkompentensi, unggul berpengalaman dan tangguh. Khususnya perusahaan asuransi syariah, tentunya memerlukan pegawai yang mempunyai ilmu tentang perasuransian sesuai dengan prinsip-prinsip syari'at Islam. Pada kasus perusahaan asuransi syariah Bumi Putera Palembang tahun 2015 sampai dengan 2016 terdapat 40 pemegang polis asuransi yang bekerja pada suatu lembaga pemeritahan melakukan pemutusan hubungan kerja dengan pihak asuransi. Hal itu dikarenakan tidak adanya tranparansi terkait pembayaran angsuran bulanan yang seharusnya dibuktikan dengan tanda setor atau bukti kwitansi tanda lunas bayar oleh agen lapangan kepada pemegang polis. Hal ini tidak sejalan dengan prinsip yang dimiliki oleh asuransi syariah yaitu menghindari unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*. Islam menekankan aspek keadilan, suka sama suka dan kebersamaan menghadapi resiko dalam setiap usaha dan investasi yang dirintis. Aspek inilah yang menjadi tawaran konsep untuk menggantikan *gharar*, *maysir* dan *riba* yang selama ini terjadi di lembaga konvensional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sumber daya manusia pada perusahaan asuransi Bumi Putera Syariah, menganalisis kompetensi sumber daya manusia para wakalah yang terlihat dari indikator-indikator kompetensi yang telah dikelompokkan oleh Spencer.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah dari enam indikator dan dibuktikan dengan tabel laporan produktif agen terkait pemasaran produk bahwa sumber daya manusia pada agen/ wakalah PT Asuransi Jiwa Bumi Putera Syariah belum menggambarkan berkompentensi dan profesional. Hal ini terlihat minimnya produk asuransi yang terjual, penyikapan permasalahan lapangan dan belum tercapainya target nasabah yang ditentukan oleh perusahaan.

Kata kunci: asuransi syariah, sumber daya manusia, kompetensi dan Profesional

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan dukungan positif terlihat pada perkembangan ekonomi syariah<sup>1</sup> di Indonesia dengan meningkatnya aset perbankan syariah dari Rp49,6 triliun pada 2008 menjadi Rp223 triliun pada Agustus 2013. Dengan besarnya potensi produk syariah ini, banyak pula perusahaan asuransi di Indonesia yang menawarkan produk syariah. Pertumbuhan industri asuransi syariah ditargetkan sebesar 35% per tahun. Bahkan data terbaru dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tercatat pertumbuhan aset total perasuransian syariah hingga Juni 2015 sebesar 24,06 %. Penempatan dana investasi yang dikelola perasuransian syariah pun mengalami kenaikan sebesar 27,59%. Sedangkan kontribusi (premi syariah) naik sebesar 15,59% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2014 lalu.<sup>2</sup>

Pada tahun 1994, berdiri Asuransi Takaful sebagai ujung tombak asuransi syariah di Indonesia. Meskipun perkembangan UU No.2/1992 tentang Asuransi masih belum tegas mengatur bagaimana mekanisme penyelenggaraan asuransi syariah, pemerintah tetap membuka ruang kepada perusahaan asuransi konvensional untuk membuka cabang atau

---

<sup>1</sup> Secara sederhana, perkembangan itu dikelompokkan menjadi perkembangan industri keuangan syariah dan perkembangan ekonomi syariah non keuangan. Industri keuangan syariah relatif dapat dilihat dan diukur perkembangannya melalui data-data keuangan yang ada, sedangkan yang non keuangan perlu penelitian yang lebih dalam untuk mengetahuinya. Mahfuz, *perkembangan ekonomi syariah dan peran sertanya dalam pembangunan Indonesia*, <http://www.globalmulia.ac.id>.

<sup>2</sup> Herry Ramadhani, *Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia*, AL-TIJARY, Vol. 01, No. 01, Desember 2015.

unit layanan kepada perusahaan asuransi konvensional untuk membuka cabang atau unit layanan syariah dengan cara *dual insurance system*. Dengan adanya kesempatan ini, berdiri lebih dari 42 asuransi syariah jiwa dan umum, baik berbentuk divisi atau sudah berbentuk perusahaan asuransi syariah.<sup>3</sup>

Pemilihan terhadap asuransi ini didasarkan pada kenyataan bahwa AJB Bumiputera 1912 merupakan asuransi pertama dan satu-satunya yang berbadan usaha Mutual di Indonesia.<sup>4</sup> Konsep mutual inilah yang kemudian oleh Muhammad Muslehuddin dijadikan alternatif dibolehkannya asuransi. AJB Bumi Putera Syariah meskipun baru dalam bentuk divisi, tetapi ia salah satu lembaga yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dan bebas dari praktik riba, gharar, dan maysir.

Kepercayaan dan juga optimisme akan kondisi ekonomi ke depan dapat juga mempengaruhi kinerja sumber daya manusia di industri keuangan syariah. Bisa dikatakan juga bahwa pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia pelan tapi pasti karena pangsa pasar asuransi syariah sudah dan masih memperlihatkan pertumbuhannya. Meskipun minat pasar tinggi, sayangnya industri tumbuh dan berkembang lamban. Namun satu sisi harus di dukung kinerja sumber daya manusia dari industri syariah

---

<sup>3</sup>Muslim Kelana, *Muhammad is a Great Entrepreneur, cet1*, (Bandung; Dinar Publishing 2008), hlm. 104.

<sup>4</sup>AJB Bumiputera 1912 kantor Wilayah Syariah Palembang, Panduan Materi Pendidikan dan Iq Agen Asuransi Syariah, (Jakarta; Bumiputera 2007), 3.

sendiri harus memiliki performa yang cukup baik atau berkompotensi.<sup>5</sup>

Salah satu yang menjadi penunjang dalam tercapainya tujuan suatu perusahaan ialah pegawai yang bekerja dalam sistem yang ada di perusahaan tersebut, hal ini untuk menunjang kinerja seorang pegawai diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada suatu perusahaan sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya dan membuktikan atau memperlihatkan potensi-potensi yang dimiliki perusahaan tersebut.<sup>6</sup> Dalam hal ini kompetensi seseorang sangatlah berpengaruh terhadap kinerjanya dalam menjalankan tugas – tugasnya untuk membangun serta memajukan perusahaan untuk lebih maju lagi.

Dalam mencapai kinerja pegawai, faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya atau dengan kata lain aset penting dalam setiap organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia berfungsi sebagai penggerak sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi. Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam karena mereka yang memprakarsai terbentuknya organisasi, mereka yang berperan membuat keputusan untuk semua fungsi, dan mereka juga yang berperan dalam

---

<sup>5</sup>Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta; Ekonisia, 2004), hlm. 167.

<sup>6</sup>Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 1-2.

menentukan kelangsungan hidup organisasi itu.<sup>7</sup>

Sumber daya manusia dalam organisasi juga harus diarahkan, dikoordinasikan serta memiliki keahlian atau kompeten untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud.<sup>8</sup>

Menurut Hadari Nawawi dalam Sunyoto,<sup>9</sup> yang dimaksud dengan sumber daya manusia meliputi tiga: (1) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan, (2) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, (3) Sumber daya manusia yang berkompentensi adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non materiil) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Banyaknya keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba usaha tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan. Keunggulan sekaligus kelemahan dari suatu organisasi bertumpu pada kualitas dan kuantitas

---

<sup>7</sup> Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 175.

<sup>8</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 181-185.

<sup>9</sup> Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Caps, 2012), hlm. 3.

sumber daya manusia yang terdapat di organisasi tersebut, apabila organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang memiliki kompetensi baik dan jumlah yang cukup maka itu akan mampu menjadi keunggulan, begitu pula sebaliknya apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki buruk maka itu akan menjadi kelemahan dari organisasi tersebut.<sup>10</sup>

Eric Zimmerman dalam bukunya, *Economic Principles and problems*, menyebutkan bahwa sumber daya berkembang secara dinamis menurut irama kegiatan dan kebutuhan manusia.<sup>11</sup> Dalam hal ini faktor yang menentukan adalah sumber daya manusia yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga sumber daya manusia yang dimiliki bekerja secara profesional dan efektif. Justru sumber daya manusia inilah yang menentukan tujuan organisasi atau perusahaan bisnis dapat tercapai atau tidak.

Perusahaan AJB Bumiputera Syariah 1912 cabang Palembang mengedepankan profesionalisme dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, dan senantiasa menyesuaikan terhadap tuntutan lingkungan dengan menciptakan produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitasnya. AJB Bumiputera 1912 ingin tetap menjadi kebanggaan bangsa Indonesia dengan berupaya mewujudkan perusahaan yang berhasil baik secara ekonomi maupun sosial. Unit syariah

---

<sup>10</sup> Burhanuddin Yusuf, Nur Rianto Al Arif, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 25 – 26.

<sup>11</sup> Samsudin, Sadili. *Manajemen sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm. 22.

AJB Bumiputera 1912 secara resmi berbentuk sejak dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 286/KMK.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/SDN-MUI/X/2001, 17 oktober 2001. Demi menjaga kemurnian pelaksanaan prinsip-prinsip syariah, maka berdasarkan keputusan Direksi No. SK. 14/DIR/2002, tanggal 11 November dan 2002 dibentuk Divisi Asuransi Syariah dan kantor Cabang Asuransi Syariah Jakarta.

Pada awal pembentukannya Divisi atau Cabang Asuransi Syariah memiliki sarana dan prasarana, SDM, perkantoran dan sistem yang sangat terbatas. Namun demikian Divisi Asuransi Syariah telah memulai operasinya, ditandai dengan dilimpahkannya pengelolaan Asuransi Kumpulan Perjalan Haji dari Divisi Askum, dan selanjutnya diluncurkan produk Asuransi Perorangan Syariah Mitra Maburur dan Mitra Iqra pada pertengahan April 2003 dan Mitra Sakinah awal tahun 2004. Dan salah satunya PT Asuransi Jiwa Bumi Putera Syariah Cabang Palembang Perjalanan tersebut tentu saja tidak lepas dari pasang surut.<sup>12</sup>

Perusahaan asuransi syariah Bumi Putera pernah bekerja sama dengan salah satu instansi pemerintahan daerah di Palembang, pada tahun 2015 sampai dengan 2016 terdapat 40 pemegang polis pada instansi pemerintahan tersebut melakukan pemutusan hubungan kerja dengan pihak asuransi. Hal itu dikarekan tidak adanya transparansi terkait

---

<sup>12</sup>AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Palembang, *Company Profile*, (Jakarta; AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah 1 Jakarta, 2007) 1.

pembayaran angsuran yang dibuktikan dengan tanda setor atau bukti kwitansi tanda lunas bayar, dan pihak asuransi (agen) tidak ada konfirmasi terkait permasalahan ini.<sup>13</sup>

Hal ini tidak sejalan dengan prinsip yang dimiliki oleh asuransi syariah. Prinsip-prinsip tersebut antara lain :

#### 1. Saling Membantu dan Bekerjasama

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ

*Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran” (QS. Al-Maidah:2)<sup>14</sup>*

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ۖ

*“Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia menolong sesamanya.”  
(HR. Abu Daud)<sup>15</sup>*

Semangat tolong menolong merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional asuransi syariah. Karena pada hekekatnya, konsep asuransi syariah didasarkan pada prinsip ini. Dimana sesama peserta bertabarru' atau berderma untuk kepentingan nasabah lainnya yang tertimpa musibah. Nasabah tidaklah berderma kepada perusahaan asuransi syariah, peserta

<sup>13</sup> Wawancara dengan pemegang polis.

<sup>14</sup> Qur'an Surat. Al-Maidah:2.

<sup>15</sup> Hadits Riwayat Muslim: 2699, at-Turmudziy: 1930, 1425, 2945, Abu Dawud: 4946, Ibnu Majah: 225 dan Ahmad: II/ 252, 296, 500, 514. Berkata asy-Syaikh al-Albaniy Shahih.

berderma hanya kepada sesama peserta saja. Perusahaan asuransi syariah bertindak sebagai pengelola saja.<sup>16</sup>

2. Saling melindungi dari berbagai macam kesusahan dan kesulitan
3. Saling bertanggung jawab
4. Menghindari unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*

Islam menekankan aspek keadilan, suka sama suka dan kebersamaan menghadapi resiko dalam setiap usaha dan investasi yang dirintis. Aspek inilah yang menjadi tawaran konsep untuk menggantikan *gharar*, *maysir* dan *riba* yang selama ini terjadi di lembaga konvensional.<sup>17</sup>

Tentunya ini tidak sejalan dengan prinsip asuransi syariah, dan apabila sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin tetap mampu berkiprah di dalam lingkungan yang semakin kompetitif harus memiliki Sumber daya manusia yang tangguh dan hebat serta bertanggung jawab dan amanah. Sumber daya manusia yang kompeten sangat diperlukan dalam lingkungan yang kompetitif.<sup>18</sup> Individu yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya serta mampu menyesuaikan diri secara baik dengan lingkungannya.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup>Slamet Heri Winarno, *Analisis Perbandingan Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional*, MONETER, VOL. II NO. 1 APRIL 2015.

<sup>17</sup> Abdul Manan. *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup .2012), hlm. 237.

<sup>18</sup> Andreas Lako dan Anna Sumaryati, *Optimalisasi Kinerja Korporasi Melalui Audit Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia.*( Manajemen Usahawan Indonesia No. 10 Th September 2002), hlm. 175

<sup>19</sup> Pandji Anoraga. *Pengantar bisnis. Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 183.

Indikator kompetensi dalam hal ini didasarkan bahwa kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh latar belakang pengalaman. Misalnya, pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman dan sebagainya.<sup>20</sup>

Dengan demikian Organisasi bisnis perusahaan memandang sumber daya manusia sebagai *human capital*, dimana kompetensi sumber daya manusia sebagai aset organisasi untuk mendorong eksistensi organisasi dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Dari permasalahan tersebut diatas maka peneliti lebih lanjut untuk melakukan penelitian dengan judul:”**Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang**”

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini hanya meneliti:

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia
2. Pegawai pada perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang, yang dimaksud pegawai disini adalah agen/marketing pada perusahaan tersebut.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Iriyanto, *Human Resouce and development*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2001), hlm. 75.

1. Bagaimanakah kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang?
2. Apakah keunggulan dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi Keunggulan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian akan lebih terarah serta dapat mengenai sasaran, tujuan penelitian ini bertitik tolak dari permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang.
2. Untuk mengetahui keunggulan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keunggulan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu ekonomi Islam khususnya mengenai kompetensi sumber daya manusia pada asuransi syariah.

2. Secara Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk melihat kompetensi sumber daya manusia yang profesional pada asuransi syariah.

#### **F. Tinjauan Pustaka**

Penelusuran pustaka terdahulu (*prior research*) dimaksudkan untuk mengetahui letak perbedaan dan posisi penelitian yang dilakukan sehingga dapat diketahui orisinalitas dan signifikansi dari penelitian yang akan penulis lakukan. Berkaitan dengan hal ini, maka penelusuran data telah penulis lakukan terhadap buku-buku tentang kompetensi sumber daya manusia pada perusahaan asuransi syariah dan karya ilmiah lain yang telah dilakukan. Secara spesifik belum menemukan yang membahas tentang pengelolaan perusahaan asuransi Bumi Putera Syariah cabang Palembang. Namun untuk mendukung analisis yang lebih komprehensif seperti yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka penulis berusaha untuk melakukan kajian awal terhadap pustaka atau karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti, antara lain:

Konsep pemasaran Asuransi Syariah antara lain membahas tentang profil dan etika marketer syariah. Abdullah Amrin, Strategi Pemasaran Asuransi Syariah Memenangkan Persaingan Usaha Bisnis Asuransi dan Bank Syariah secara Syariah.<sup>21</sup> Buku ini memaparkan bagaimana sistem pemasaran asuransi syariah meliputi metode pemasaran asuransi jiwa, sistem penjualan asuransi, kerugian asuransi jiwa dan kemampuan yang harus dimiliki agen. Sistem pemasaran asuransi syariah tersebut terjadi bauran pemasaran (*marketing mix*) dan strategi pemasaran.

Sedangkan tesis yang membahas tentang asuransi syariah antara lain Hani Damayanti Aprilia dalam tesisnya yang berjudul “Pengembangan Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pemasar Produk Asuransi Jiwa” penelitian ini memaparkan tentang Identifikasi kemampuan individu dilakukan agar tenaga pemasar memiliki pengetahuan produk, lisensi, pengalaman, penampilan, jaringan/koneksi, kualitas pemantauan diri, mandiri, serta kreatif melalui motivasi seperti komisi, bonus, pelatihan dalam dan luar negeri, trip mancanegara, dan support dari leader. Identifikasi peran pemimpin dilakukan agar seorang pemimpin dapat terus berkembang dalam hal kompetensi, wewenang, tugas, kualitas, dan kekuasaan. Identifikasi suasana organisasi dilakukan dengan penilaian kinerja, dukungan perusahaan, transfer knowledge, dukungan leader, dan suasana kerja yang nyaman. Identifikasi efektifitas

---

<sup>21</sup>Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah, Memenangkan Persaingan Usaha Bisnis Asuransi dan Bank Syariah Secara Syariah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2007)

114 kelompok kerja dilakukan dengan kunci sukses tenaga pemasar, strategi work group melalui coaching time, dan strategi work group untuk SUM, Pengembangan *human capital* melalui pelatihan (*training*) yang berkelanjutan memberikan dampak terhadap kinerja individual dan kinerja tim tenaga pemasar produk asuransi jiwa Prudential Indonesia yang tercatat dalam perolehan premi perusahaan.

Lena Ellitan dalam jurnalnya yang berjudul “Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan Pada Asuransi Syariah”. Tulisan ini mengatakan bahwa Lingkungan bisnis telah mengalami perubahan secara fundamental. Perubahan perubahan tersebut menuntut perubahan peran sumber daya manusia yang lebih kompleks dan lebih baik dari sebelumnya Sumber daya menjadi asset kritis organisasi. Hal ini berarti sumber daya manusia tidak hanya sekedar diikutsertakan dalam filosofi perusahaan tetapi juga dalam proses perencanaan strategis. Meningkatnya isu-isu bisnis yang terkait dengan sumber daya manusia memiliki pengaruh kuat pada manajer sumber daya manusia dan manajer fungsional dalam organisasi. Sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang efektif agar dapat menciptakan kompetensi bagi perusahaan. Dengan demikian daya saing organisasi dalam menghadapi globalisasi akan meningkat. Selain itu maraknya fenomena diversitas sumber daya manusia diharapkan dapat menjadi sumber keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Suyanto dalam tesisnya yang berjudul “Implementasi Asuransi Syariah Setelah Keluarnya Fatwa Dewan Syariah Nasional NO. 21 / Dsn-Mui /X/ 2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah Pada Kantor Cabang Asuransi Syariah Takaful Surakarta” peneliti ini membahas tentang implementasinya Asuransi Syariah Takaful Surakarta masih ditemui kendala sehingga kurang maksimal dikarenakan masyarakat Surakarta yang sangat heterogen. Kebanyakan mereka kurang memahami tentang asuransi syariah. Masih banyak yang menganggap asuransi syariah adalah hal yang haram karena terdapat unsur untunguntungan. Tentang pembayaran premi yang masih disamakan dengan asuransi konvensional. Disamping itu memang peraturan sendiri belum berlandaskan peraturan yang kokoh sehingga tidak mengikat pelaksanaan daripada asuransi syariah. Sehingga substansi daripada asuransi syariah meskipun telah dibuat dengan baik namun belum memenuhi unsur yang termasuk dalam pelaksanaan hukum dalam masyarakat. Agar supaya implementasi asuransi syariah berjalan dengan efektif harus dijalankan oleh tenaga yang handal, dengan peraturan yang kokoh dan didukung oleh masyarakat.

Ismanto dalam tesisnya yang berjudul “Studi Asas Hukum Islam Tentang Asuransi” menguraikan secara esensial bahwa prinsip-prinsip hukum asuransi tidak bertentangan dengan syariah Islam. Prinsip-prinsip itu ditempatkan sebagai syarat sahnya akad dan termasuk syarat yang diakui, bukan syarat yang bertentangan dengan akad (*mulghah*). Justru keberadaannya memperkuat keberadaan tujuan akad

yang telah terbentuk. Di sisi lain keberadaanya sebagai alat untuk mengeliminasi praktik-praktik yang dilarang dalam Islam, seperti gharar, penipuan, riba, dan sebagainya.

Muhammad Imran dalam tesisnya yang berjudul “Analisis Strategi Promosi Produk Takaful Ukhuwah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga” menganalisis tentang STP (Segmentation, Targeting, and Positioning) produk Takaful Ukhuwah dan strategi promosi yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga (ATK) dalam memasarkan produk Takaful Uhuwah. Penelitian menyimpulkan bahwa Segmentasi produk Takaful Ukhuwah dilakukan dengan segi demografi dan pendapatan. Target konsumen yang dituju yaitu semua lapisan masyarakat. Serta posisi produk ini yaitu sebagai produk asuransi dengan premi terjangkau sekaligus menolong ummah. Selain itu, penelitian ini juga memperoleh kesimpulan bahwa strategi promosi yang dilakukan ATK pada umum cukup efektif karena penggunaan media sesuai dengan STP produk Takaful Ukhuwah. Serta media promosi yang paling efektif adalah personal selling karena menjangkau seluruh target pasar dari produk Takaful Ukhuwah.

Dari beberapa hasil kajian pustaka di atas menunjukkan bahwa belum ada penelitian yang membahas tentang kompetensi sumber daya manusia pada asuransi syariah. Hal ini menjadikan dasar perbedaan terhadap tesis yang akan peneliti lakukan dengan judul analisis kompetensi sumber daya manusia pada perusahaan asuransi Bumi Putera Syariah cabang Palembang.

## **G. Kerangka Teori**

### **1. Asuransi Syariah**

Pengertian asuransi dalam konteks perasuransian menurut syariah atau asuransi Islam secara umum sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Diantara keduanya baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah mempunyai persamaan yaitu perusahaan asuransi hanya berfungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penerima premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung). Secara asuransi umum, asuransi Islam atau sering diistilahkan dengan Takaful dapat digambarkan bahwa sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat islam dengan mengacu pada al-Qur'an dan Sunah.<sup>22</sup>

Dewan Syariah Nasional dengan fatwanya, No 21/DSN.MUI/X/2001 memberikan pedoman umum asuransi syariah yaitu : Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful atau Tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang / pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabaru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. sehingga untuk menjalankan asuransi tidak terlepas adanya akad.

Menurut hukum syarak akad berasal dari kata “ *al-aqd* “ yang berarti perikatan, perjanjian dan pemufakatan. Sedangkan secara harfiah akad

---

<sup>22</sup>H.A.Djazuli dan Yadi Junwari. *Lembaga-lembaga perekonomian umat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) , hlm. 120.

adalah suatu perikatan antara ijab dan kabul dengan cara yang dibenarkan syarak yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada obyeknya. Ijab adalah pernyataan pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedang kabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.<sup>23</sup>

## **2. Sumber daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.<sup>24</sup>

## **3. Konsep Kompetensi**

Kompetensi adalah keterampilan yang diperlukan seseorang yang ditunjukkan oleh kemampuannya untuk dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan spesifik. Ini adalah suatu pendekatan model input, yang fokus pada keterampilan yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Keterampilan-keterampilan ini adalah kompetensi dan mencerminkan kemampuan potensial untuk melakukan sesuatu.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak Daari sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 24-25.

<sup>24</sup> Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 52.

<sup>25</sup> Naceur Jabnoun, *Islam and Management*, (International Islamic Publishing

Kompetensi dapat berupa penguasaan masalah, ketrampilan kognitif maupun keterampilan perilaku, tujuan, perangai, konsep diri, sikap atau nilai. Setiap orang dapat diukur dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan perilaku unggul atau yang berprestasi rata-rata. Penguasaan masalah dan ketrampilan relatif mudah diajarkan, mengubah sikap dan perilaku relatif lebih sukar. Sedangkan mengubah tujuan dapat dilakukan tetapi prosesnya panjang, lama dan mahal.<sup>26</sup>

Kompetensi tenaga kerja yang tidak sesuai kebutuhan hanya akan menimbulkan kekacauan dan dapat mengancam kinerja organisasi dan dapat menimbulkan ancaman bagi pencapaian tujuan, bahkan akan mengancam keberlanjutan (*sustainability*) keberadaan organisasi.<sup>27</sup>

Dalam manajemen Islam kompetensi yang dimaksud di sini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh personal sebagai bagian dari organisasi atau bagian dari suatu proses kerja yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

Kompetensi yang dimaksud dapat berupa kompetensi kognitif, yakni kemampuan pengetahuan dan daya analisis, kompetensi sikap seperti keberanian, kejujuran, dedikasi atau loyalitas, disiplin dan sebagainya, serta kompetensi keterampilan yang melingkupi kecakapan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan suatu pekerjaan dan menjadi

---

House" Riyadh, 2008), hlm. 56.

<sup>26</sup> Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009), hlm 48.

<sup>27</sup> Keith, Davis dan John W. Newstrom, *Perilaku dalam Organisasi*, (Terjemahan Agus Darma), (Jakarta: Erlangga 1995), hlm 75.

sumber daya manusia yang berkompetensi serta profesional.<sup>28</sup>

Dalam hadits Abu Hurairah di dalam Shohih Bukhori dari Nabi saw bersabda:

إِذَا وُسِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

*Artinya: Apabila diserahkan suatu urusan (tugas/pekerjaan) kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat (kegagalann/kehancuran) nya.*<sup>29</sup>

Rasulullah juga bersabda, “Siapa yang mengangkat seseorang sebagai pegawai dari suatu kaum, padahal pada kaum itu terdapat seseorang yang diridhai Allah (cakap, soleh dan beriman) maka ia telah berkhianat kepada Allah, Rasul-Nya dan orang-orang beriman. (HR al-Hakim).<sup>30</sup>

#### **4. Profesionalisme**

Profesionalisme adalah pekerjaan yang dilandasi kompetensi dibidangnya, berupa pengetahuan, ketrampilan dan keahlian khusus, sebagai kualitas tindak tanduk yang mencermnkan tenaga profesional.<sup>31</sup>

Menurut Ahmad Tafsir profesionalisme adalah paham bahwa setiap

---

<sup>28</sup> Kholid Musyaddad, *Prinsip Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*, e-journal.iainjambi.ac.id. diakses 17 Februari 2017 Jam 21.03 WIB.

<sup>29</sup> Hadis Riwayat Bukhari dan Ahmad.

<sup>30</sup> Hadis Riwayat al-Hakim.

<sup>31</sup> Jasuri Shofi, *Op. Cit.*, hlm 3

pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional. Orang yang profesional adalah orang memiliki profesi.<sup>32</sup>

## **5. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan. Metode kualitatif peneliti pada tahap awalnya melakukan penjelajahan, selanjutnya melakukan pengumpulan data yang mendalam, mulai dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Sukmadinata , strategi penelitian merupakan satu cara untuk mengumpulkan data yang menjadi objek, subjek, variabel, serta masalah yang diteliti agar data terarah pada tujuan yang ingin dicapai.<sup>33</sup>

Jenis penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang bersifat menguraikan, menggambarkan dan membandingkan data yang lainnya untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan.<sup>34</sup>

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah cabang kota Palembang.

---

<sup>32</sup> Ahmad Tafsir, *Op.Cit.*, hlm. 107

<sup>33</sup> Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Kerjasama Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dan Remaja Rosdakarya, 2009), hlm 61-66.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekan Kuantitaif, kualitatif dan R&G)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 289.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu para agen pada Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang, yang disebut objek penelitian yaitu Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah itu sendiri.

No.	Data Pegawai	Jabatan	Pendidikan
1.	Roni Kurniawan	Wakalah	SMA
2.	Yustiniar Arini	Wakalah	SMA
3.	Indrayati	Wakalah	SMA
4.	Eliya	Wakalah	SMA
5.	Walama	Wakalah	Sarjana Pertanian
6.	Nilawati	Wakalah	SMA
7.	Sri Widyaningsih	Wakalah	Ahli Madya
8.	Supriyani	Wakalah	SMA
9.	Evi Sukarsih	Wakalah	Sarjana Pendidikan
10.	Marianty	Wakalah	SMA
11.	Dwi Kesumawaty	Wakalah	SMA
12.	Dedek Puji Lestari	Wakalah	SMA
13.	Mayantini Suryanti	Wakalah	SMA
14.	Dian Anggraini	Wakalah	Sarjana Ekonomi
15.	Suryana	Wakalah	SMA
16.	Siti Jariah	Wakalah	SMA

#### 4. Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan bersumber langsung dari individu atau perorangan. Atau data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau data langsung dari subjek sebagai informasi yang dicari.<sup>35</sup> Data tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama dari sumber daya manusia/Agen marketing PT Asuransi Bumi Putera Syariah cabang Palembang.

##### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah oleh pihak lain atau data yang berasal dari selain objek yang diteliti atau data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang sudah ada.<sup>36</sup>

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi adalah alat pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang

---

<sup>35</sup>Saifudin azwar. *Metode penelitian*, (Yogyakarta; Pustaka Belajar, 2010), hlm. 91.

<sup>36</sup>Saifudin azwar. *Metode penelitian*, hlm. 91.

diselidiki.<sup>37</sup> Yaitu melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data awal atau gambaran umum mengenai kompetensi sumber daya manusia pada asuransi Bumi Putera Syariah.

- b. Wawancara (*Interview*) adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan, dengan ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi.<sup>38</sup> Wawancara digunakan untuk memperoleh data dari sumber primer yang berkenaan dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman sumber daya manusia, interview ditujukan kepada pimpinan, staf dan karyawan serta pemegang polis Asuransi.
- c. Dokumentasi, yaitu upaya pengumpulan data dan pencatatan dokumentasi yang ada dari kedua pihak perusahaan umum yaitu memperoleh data mengenai kondisi objektif atau profil Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang yang dijadikan fokus penelitian ini. Adapun data-data yang diperoleh melalui dokumentasi antara lain adalah dokumen pengarsipan.

## 6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dikumpulkan kemudian di analisa secara *deskriptif kualitatif* yaitu menguraikan dan menjelaskan seluruh permasalahan yang ada secara tegas dan jelas kemudian penguraian tersebut ditarik kesimpulan secara *deduktif*.<sup>39</sup> yaitu menarik

---

<sup>37</sup>Cholid, dan achmad, *Metode penelitian*. (Jakarta; Bumi Aksara, 2012), hlm.70.

<sup>38</sup>Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hlm. 129.

<sup>39</sup> Maya Panorama, Muhajirin, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kauntitatif*, (Yogyakarta; Idea press Yogyakarta, 2017), hlm. 27.

kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke khusus, sehingga penyajian hasil penelitian ini dapat dipahami dengan mudah. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di PT Asuransi Bumi Putera Syariah.

**Tabel. 1 Indikator Kompetensi.**

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator Kompetensi</b>
1.	Motif ( <i>Motives</i> )	Semangat untuk berprestasi dan bertindak:
		1.a. Orientasi untuk berprestasi
		1.b. Inisiatif
2.	Sifat ( <i>Traits</i> )	Kemampuan Pelayanan
		2.a. Empati dan Orientasi pada kepuasan pelanggan
3.	Kepribadian ( <i>Attitude</i> )	Kemampuan mempengaruhi orang lain
		3.a. Mendukung dan mempengaruhi
		3.b. Kesadaran berorganisasi
		3.c. Membangun hubungan kerja
4.	Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> )	Kemampuan Manajerial
		4.a. Memberi dukungan
		4.b. Kepemimpinan kelompok
5.	Keterampilan ( <i>Skill</i> )	Kemampuan daya pikir
		5.a. Berfikir analitik
		5.b. Bersikap konseptual
		5.c. Keahlian teknis
6.	Konsep Diri ( <i>Self Concept</i> )	Kemampuan Afektivitas individu
		6.a. Pengendalian diri
		6.b. Kepercayaan diri
		6.c. Komitmen pada organisasi

## 7. Sistematika Pembahasan

Secara umum tesis ini dibagi tiga bagian utama, yaitu pendahuluan, isi, dan penutup. Untuk memperoleh pembahasan yang utuh dan sistematis serta mudah dipahami, maka pembahasan dalam tesis ini nantinya akan dibagi menjadi lima bab, dan masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan yang lainnya, adapun urutannya adalah sebagai berikut:

*Bab Pertama* adalah bagian pendahuluan yang memuat penjelasan mengenai latar belakang masalah yang melatar belakangi penelitian ini dilakukan dan ruang lingkup penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, landasan teori, metode penelitian yaitu cara yang digunakan untuk menganalisis data yang ada, dan sistematika pembahasan.

*Bab kedua*, untuk menghantarkan pada pembahasan, maka dalam bab ini dikaji tentang kompetensi sumber daya manusia pada perusahaan Asuransi syariah. Kajian ini meliputi tiga sub bab: *pertama*, membahas tentang kompetensi sumber daya manusia asuransi syariah sebagai gambaran tentang asuransi syariah di Indonesia dan perkembangannya yang akan mengantarkan penelitian ini dalam memahami tempat penelitian yaitu kompetensi sumber daya manusia Asuransi Bumi Putera Syariah cabang Palembang. *Kedua*, membahas tentang sumber daya manusia asuransi syariah sebagai pengantar terhadap pemahaman tentang kompetensi sumber daya manusia asuransi syariah. *Ketiga*, mengulas

tentang konsep profesionalisme sumber daya manusia pada asuransi syariah.

*Bab ketiga*, kajian ini kajian lapangan, maka pada bab ini akan dijelaskan gambaran umum Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah. Selanjutnya menguraikan profil Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang. Serta mendeskripsikan kompetensi menurut islam pada perusahaan asuransi Syariah cabang Palembang.

*Bab keempat*, berupa analisis yang menjelaskan tentang kompetensi sumber daya manusia yang mempengaruhi perkembangan perusahaan asuransi Bumi Putera Syariah cabang Palembang.

*Bab Lima*, penutup, yang merupakan jawaban dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dari seluruh isi pembahasan dan beberapa saran serta rekomendasi yang dibuat atas dasar hasil penelitian ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Asuransi Syariah

##### 1. Pengertian Asuransi Syariah

Pengertian Asuransi menurut Pasal 1 ayat (1) undang-undang no. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian adalah “ Asuransi atau pertanggungan adalah Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.<sup>1</sup>

Dari definisi asuransi atau pertanggungan ternyata ada tiga unsur tentang pengertian asuransi, yaitu :

- a. pihak tertanggung atau terjamin ( *Verzekering* ) berjanji untuk membayar uang premi kepada penjamin atau penanggung ( *verzekeraar* ) sekaligus atau dengan berangsur-angsur.
- b. Pihak penjamin atau penanggung mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung, sekaligus atau berangsur apabila terlaksana unsur ke tiga.
- c. Suatu peristiwa atau kejadian yang semua belum jelas akan terjadi.

---

<sup>1</sup>Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah, Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: PT Alek Media Komputindo, 2006), hlm. 2.

Pengertian asuransi dalam konteks perasuransian menurut syariah atau asuransi Islam secara umum sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Diantara keduanya baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah mempunyai persamaan yaitu perusahaan asuransi hanya berfungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penerima premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung). Secara asuransi umum, asuransi Islam atau sering diistilahkan dengan Takaful dapat digambarkan bahwa sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam dengan mengacu pada al-Qur'an dan Sunah.<sup>2</sup>

Dewan Syariah Nasional dengan fatwanya, No 21/DSN.MUI/X/2001 memberikan pedoman umum asuransi syariah yaitu : Asuransi Syariah (*Ta'min, Takaful atau Tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang / pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabaru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. sehingga untuk menjalankan asuransi tidak terlepas adanya akad.

Menurut hukum syarak akad berasal dari kata “ *al-aqd* “ yang berarti perikatan, perjanjian dan pemufakatan. Sedangkan secara harfiah akad adalah suatu perikatan antara ijab dan kabul dengan cara yang dibenarkan syarak yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada obyeknya. Ijab adalah pernyataan

---

<sup>2</sup>H.A.Djazuli dan Yadi Junwari. *Lembaga-lembaga perekonomian umat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002) , hlm. 120.

pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedang kobul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.<sup>3</sup>

Istilah “ Perjanjian “ dalam bahasa Indonesia disebut “akad” dalam hukum Islam.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Gemala Dewi, setidaknya ada 2 ( dua ) istilah dalam al Qur’an yang berhubungan dengan perjanjian yaitu “*Alaqdu* ( akad ) dan “*al ahdu*”( janji ). Pengertian akad secara bahasa adalah ikatan, mengikat.

Dikatakan ikatan ( *al-rabath* ) maksudnya adalah menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan salah satunya pada yang lainnya hingga keduanya bersambung dan menjadi seperti seutas tali yang satu.<sup>5</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip-prinsip syariah adalah tidak mengandung *Ghoror* (ketidak jelasan), *maysir* ( perjudian ), *riba*, *zulum* (penganiayaan), *riswah* ( suap dan barang haram dan maksiat ).<sup>6</sup>

Asuransi syariah mempunyai beberapa padanan dalam bahasa arab diantaranya yaitu : (1) *Takaful*, (2 ) *Ta'min*, dan (3) *Tadhamun*. *at-Ta'min* dalam Ensiklopedia Hukum Islam disebut kan bahwa transaksi perjanjian antara dua pihak pihak yang satu berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran jika terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang dibuat.

---

<sup>3</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak Daari sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 24-25.

<sup>4</sup>Sa-yamsul Anwar dalam abdurrohman, *Hukum Perjanjian Syariah Di Indonesia Study komperatif Tentang KHES Fikih Muamalatdan KUH Perdata*, (Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2008), hlm 14.

<sup>5</sup>Gemala Dewi *et al*, *Hukum Perikatan Islam Indonesia*, (Jakarta:Ctk. Pertama, Kencana, 2005), hlm. 45.

<sup>6</sup>Abdurrahman, *Hukum Asuransi Syariah*, (Solo: Diktat Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2009), hlm. 127.

Herman Darmawi memberikan pengertian asuransi dari berbagai sudut pandang, yaitu dari sudut pandang ekonomi, hukum, bisnis, sosial ataupun berdasarkan pengertian matematika. Hal dimaksud merupakan bisnis yang unik, yang didalamnya terdapat kelima aspek tersebut.<sup>7</sup> Ketiga kata tersebut diatas, merupakan padanan dari pengertian asuransi syariah yang mempunyai makna saling tolong menolong, saling menanggung.<sup>8</sup>

*Takaful* secara bahasa berasal dari kata yang berarti menolong, mengasuh, memelihara, memberi nafkah dan mengambil alih perkara seseorang. *takaful* dari pengertian *fiqh* mu'amalah adalah saling memikul resiko diantara sesama muslim sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Saling pikul resiko maksudnya adalah dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara, setiap orang mengeluarkan dana kebajikan yang ditujukan untuk menanggung resiko tersebut.<sup>9</sup>

*At ta'min* berasal dari kata aman yang mempunyai makna memberi perlindungan, rasa aman dan bebas dari rasa takut. Firman Allah dalam Surat Quraisy ( 106 ) ayat 4 berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar manusia dan kendala-kendala yang dihadapi untuk memenuhi kebutuhan dasar dimaksud. Oleh karena itu, bila mengikatkan diri dengan nilai-nilai keimanan kepada Allah SWT maka rasa aman secara psikologis muncul jika kebutuhan dasar manusia terpenuhi untuk saat ini dan akan datang.

Seseorang yang menta'minkan sesuatu berarti orang itu membayar atau menyerahkan sejumlah uang secara mencicil dengan maksud, ia atau ahli

---

<sup>7</sup>Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 2.

<sup>8</sup>Zainuddin ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), hlm. 3.

<sup>9</sup>*Ibid*, hlm. 4.

warisnya akan mendapat sejumlah uang sebagaimana perjanjian yang telah disepakati dan atau orang itu mendapat ganti rugi atas harta yang hilang. Singkat kata seorang mempertanggungkan ( *menta'minkan* ) hidup, rumah atau kendaraan yang dimilikinya.

Tujuan pelaksanaan kesepakatan *ta'min* dimaksud adalah untuk menghilangkan rasa takut atau was-was dari sesuatu kejadian yang tidak dikehendaki yang akan menimpanya. Sehingga dari adanya jaminan dimaksud, maka rasa takutnya hilang dan merasa terlindungi.

*At- Tadhamun* berasal dari kata *dhamana* yang berarti saling menanggung, hal dimaksud, bertujuan untuk menutupi kerugian atas suatu peristiwa dan musibah yang dialami oleh seseorang. Hal ini dilakukan oleh seseorang yang menanggung untuk memberikan sesuatu kepada orang yang ditanggung berupa pengganti ( sejumlah uang atau barang ) karena adanya musibah yang menimpa tertanggung. Oleh karena itu makna dari kata *tadhamun* adalah saling menolong ( *ta'awun* ) yaitu semua kelompok warga masyarakat harus saling menolong saudaranya yang sedang ditimpa oleh musibah.<sup>10</sup>

Akad dalam asuransi syariah adalah akad *tijarah* dan atau akad *tabarru'*. Akad *tijarah* adalah akad *mudharabah*, sedangkan akad *tabarru'* adalah hibah. Dalam akad ini, sekurang-kurangnya harus disebutkan hak dan kewajiban peserta dan perusahaan cara dan waktu pembayaran premi, jenis akad (*tijarah* atau *tabarru'*) dengan menyebut syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diakadkan. Dalam akad *tijarah* (*mudharabah*) perusahaan bertindak sebagai

---

<sup>10</sup>Muhammad Ma'sum Billah, *Principles and Practices of Takaful and Insurance Compared*, (Kuala Lumpur-Malaysia IIUM Pres, 2001), hlm. 17.

*mudharib* (pengelola) dan peserta bertindak sebagai *shahibul maal* (pemegang polis), sedangkan dalam akad *tabarru'* (hibah), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah, kedudukan perusahaan hanya bertindak sebagai pengelola dan hibah saja. Akad *tijarah* dapat diubah menjadi akad *tabarru'* jika para pihak rela melepaskan haknya, sedangkan akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi jenis akad *tijarah*.<sup>11</sup>

Perusahaan selaku pemegang amanah wajib melakukan investasi dari dana yang terkumpul dan investasi ini wajib dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Pengelolaan asuransi syariah hanya boleh dilakukan oleh suatu lembaga yang berfungsi sebagai pemegang amanah.

Perusahaan asuransi syariah memperoleh bagi hasil dari pengelolaan yang terkumpul atas dasar akad *tijarah* (*mudharabah*) dan perusahaan asuransi syariah memperoleh *ujrah* (*fee*) dari pengelolaan dana akad *tabarru'* (hibah). Perusahaan asuransi syariah hanya dapat melakukan reasuransi yang berlandaskan prinsip syariah.<sup>12</sup>

## **B. Kompetensi Sumber Daya Manusia**

### **1. Pengertian Kompetensi**

Kompetensi merupakan karakteristik dasar seorang pekerja yang menggunakan bagian kepribadiannya yang paling dalam, dan dapat

---

<sup>11</sup>M. Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University press UMS, 2006), hlm. 133.

<sup>12</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Diskripsi dan Ilustrasi, Cet. Ke 4 Ekonisia FE-UUI, 2007), hlm. 114.

mempengaruhi perilakunya ketika ia menghadapi pekerjaan yang akhirnya mempengaruhi kemampuan untuk meningkatkan prestasi kerjanya.<sup>13</sup>

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik dalam diri seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya sehingga individu mampu menampilkan unjuk kerja yang tinggi dalam suatu pekerjaan.<sup>14</sup> Kompetensi adalah karakteristik bahwa individu memiliki kemampuan dan digunakan dengan cara yang konsisten sesuai untuk mencapai kinerja yang diinginkan.

Karakteristik ini meliputi pengetahuan, keterampilan, aspek citra diri, motif sosial, sifat, pola pikir dan cara berpikir, perasaan, dan pelaksanaan.<sup>15</sup> Menurut Sanghi kompetensi adalah suatu proses yang mengacu pada berbagai keterampilan yang harus dilakukan dan perilaku yang harus diterapkan dalam kinerja yang kompeten.<sup>16</sup>

Kompetensi juga merupakan sifat yang membuat seseorang dianggap sebagai pekerja unggulan. Dalam Al-Qur'an ditegaskan, bahwa kompetensi adalah faktor yang paling utama dalam mengawali langkah seseorang. Dalam surat al-Isra': 36 dijelaskan tentang larangan mengikuti apa yang seseorang tidak mempunyai pengetahuan tentang hal tersebut:

---

<sup>13</sup>Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe, *Competence at Work: Models for Superior Performance*, John Wiley & Son, Inc, New York, USA, hlm. 192.

<sup>14</sup>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2017.

<sup>15</sup>Dubois, D., Rothwell, J. W, *Competency Based Human Resource Management*. Davies-Black Publishing, 2004

<sup>16</sup>Sanghi, S, *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing and Implementing Competency Models in Organization*. Sage Publication Pvt, Ltd 2007

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ ۚ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ

مَسْئُولًا

*Dan Janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya akan diminta pertanggung jawabannya.*

Gambaran di atas sejalan dengan pandangan Johnson sebagaimana dikutip oleh Makmun bahwa kompetensi sebagai suatu penampilan yang rasional yang dapat mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan dengan penuh kesenangan.<sup>17</sup>

Omstein memberikan penjelasan yang sama, bahwa kompetensi merupakan bagian spesifik dan perilaku yang dapat dijelaskan dengan pengelolaan yang diperlukan dalam suatu keseluruhan pengajaran atau dalam sistem penilaian.<sup>18</sup>

Selanjutnya Wening mendefinisikan konsep kompetensi identik dengan kinerja yaitu *sebagai “demonstrated ability ( including knowledge, skill, or attitudes ) to perform successfully a specific task to meet standard”*. Kompetensi adalah kemampuan yang ditunjukkan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Abin Syamsudin Mukmum, *Psikologi Kependidikan Perangkat Sitem Pengajaran Modul*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), hlm. 24.

<sup>18</sup>Allan C. Omstein, *Strategic for Effective Teaching*. MetroManila. Loyola Novatas Press, hlm. 57.

<sup>19</sup>Wening, *Penilaian Pencapaian Hasil Kinerja*, (Yogyakarta: FPTK IKIP Yogyakarta, 1996), hlm. 55.

Kubr.A & Proponenko, Kompetensi terdiri atas *technical competence* dan *behavioral competence*. *Technical competence* berhubungan dengan pengetahuan, *attitude*, dan *skill* tentang struktur dan prosedur pekerjaan. *Behavioral competence*, berhubungan dengan keseluruhan aspek yang mempengaruhi seseorang berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain.<sup>20</sup>

Mc. Clelland dalam Sedarmayanti menjelaskan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadapnya, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.<sup>21</sup>

Berdasarkan definisi mengenai kompetensi itu, dapat dipahami bahwa kompetensi bukanlah gejala abstrak diluar konteks pekerjaan atau organisasi. Dengan demikian indikator kompetensi yang identik dengan kinerja meliputi *knowledge, trait and attitude, skill and experience*. *Knowledge*, atau pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang berkenaan dengan fakta, konsep, dan hubungan antar fakta (*retained information concerning facts, concepts, and relationship*).<sup>22</sup>

*Trait and attitude*, merupakan pembawaan seseorang dan refleksi dari nilai-nilai yang dimilikinya. Pembawaan itu terbentuk dari faktor genetik dan proses

---

<sup>20</sup>Iriyanto, *Human Resouce and development*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2001), hlm. 75.

<sup>21</sup>Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2011), hlm. 126.

<sup>7</sup>Mc. Clelland, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2007), hlm. 126.

<sup>22</sup>Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Surabaya: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 13.

interaksi dengan keluarga, sekolah, kondisi sosial budaya masyarakat dimana seseorang berada.<sup>23</sup>

*Attitude* merupakan sesuatu yang unik pada setiap orang, dan diyakini sulit diubah terutama setelah menjadi dewasa. Tetapi, pengalaman menunjukkan bahwa *attitude* seseorang masih mungkin berubah dibawah situasi tertentu, atau dengan menciptakan suatu keadaan yang sesuai dengan tingkat pengalaman mereka dan memodifikasi kepribadiannya.<sup>24</sup>

Sedangkan *Skill* adalah kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan *attitude* ke dalam situasi pekerjaan. Seperti *conceptual skill, managerial skill, technical skill, leadership skill, analytical skill, communication and interpersonal skill, social and cultural skill*.<sup>25</sup> Kompetensi *Skill* dan *Knowledge* cenderung lebih nyata (*Visible*) dan relatif berada dipermukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. *Social role* dan *self image* cenderung sedikit *visible* dan dapat dikontrol oleh perilaku dari luar. Sedangkan *trait* dan motivasi letaknya lebih dalam pada titik sentral kepribadian. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan melalui program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Motif kompetensi dan sifat (*Trait*) berada pada kepribadian seseorang sehingga cukup sulit untuk dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah dengan memilih karakteristik tersebut dalam

---

<sup>23</sup>Toy, T.J. and G.R. Foster, 1998. Guidelines for the Use of the Revised Universal Soil Loss Equation version 1.06 on Mined Lands, Construction Sites and Reclaimed Lands. Office of Surface Mining, Denver, USA, 103 pp.

<sup>24</sup>Hutapea, Thoha, *Kompetensi Plus*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 28.

<sup>25</sup>Iriyanto, *Human Resouce and development*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2001), hlm. 75.

proses seleksi. Konsep diri dan *social role* terletak diantara keduanya dan dapat diubah melalui pelatihan.<sup>26</sup>

### **1. Faktor-faktor Kompetensi**

Seperti halnya pendapat Kanter, kajian yang dilakukan Harianto mengenai pemahaman terhadap kompetensi manusia mengungkapkan unsur-unsur berikut ini:

1. Kemampuan intelektual. Unsur ini berhubungan dengan kemampuan profesional seseorang yang diwujudkan dalam bentuk :
  - a. *pengetahuan* yang dianggap cerminan intelegensia yang dibangun melalui proses pendidikan;
  - b. *keterampilan* yang biasanya dikaitkan dengan talenta dan dikembangkan melalui pelatihan;
  - c. *ability* (kemampuan) yang biasanya dikaitkan dengan kemampuan fisik dan daya tahan seseorang di dalam kegiatan kerja;
  - d. *pengalaman* yang diperoleh melalui pengalaman kerja yang relevan dan pemahaman yang mendalam atas kondisi lingkungan bisnis dan lingkungan kerja.
2. Kompetensi jejaring kerja sama. Unsur ini terbentuk dari hubungan kerjasama di antara anggota organisasi, mitra kerja, dan pihak lain yang berkepentingan, mau memberikan komitmennya untuk maju bersama dengan orang-orang yang memiliki jejaring tersebut.

---

<sup>26</sup>Ahmad Azmy, *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Career Ready Professional* Di Universitas Tanri Abeng, Binus Business Review Vol. 6 No. 2 Agustus 2015: 220-232. Hal 223

3. Kompetensi kredibilitas. Unsur ini perlu dikembangkan secara berkelanjutan mengingat organisasi bereksistensi di dalam lingkungan yang terus berubah.<sup>27</sup>

## 2. Indikator kompetensi

Selanjutnya *spencer & spencer* sebagaimana mengelompokkan kompetensi dalam enam kelompok, dan masing-masing kelompok tersebut memuat sejumlah kompetensi sehingga seluruh kelompok mencapai 36 kompetensi.<sup>28</sup> Beberapa kompetensi berikut ini dikutip oleh kusumastuti.

1. *Motives*, Semangat untuk berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) yang meliputi kompetensi : (1) orientasi untuk berprestasi; (2) perhatian terhadap kerapihan, mutu, dan ketelitian; (3) inisiatif ; (4) pencarian dan pengumpulan informasi.<sup>29</sup>

*Orientasi untuk berprestasi* merupakan derajat kepedulian atau upaya seseorang untuk berprestasi dalam pekerjaannya sehingga ia berusaha bekerja dengan baik atau di atas standar. Kompetensi ini direfleksikan dalam orientasi kepada hasil, efisiensi, standar, perbaikan, kewirausahaan, dan optimasi penggunaan sumber daya. *Perhatian terhadap kerapihan, mutu dan ketelitian* yaitu dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan kerjanya, khususnya berkenaan dengan ketersediaan dan akurasi data

---

<sup>27</sup>Amstrong, Michael, *Manajemen Sumber Daya Manusia Seri Pedoman Manajemen*, (Alih Bahasa : Sofyan dan Haryanto), ( Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 1998), hlm. 85.

<sup>28</sup>Spencer, Lyle M. And Signe M. Spencer, *Competence Work: Model for Superior Performance*. John Wiley and Sons, Inc, hlm. 192.

<sup>29</sup>Umi Narimawati, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media, 2007), hlm. 78.

serta informasi. Kompetensi ini meliputi pemantauan, kejelasan, dan mengurangi ketidakpastian.

*Inisiatif* yaitu keinginan atau derajat usaha untuk bertindak melebihi yang di harapkan oleh pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dulu. Tindakan itu dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan dan menciptakan peluang-peluang baru secara proaktif. *Pencarian dan pengumpulan informasi* diartikan pula sebagai kemampuan memahami sesuatu secara lebih mendalam merujuk kepada besarnya usaha seseorang untuk mencari dan mengumpulkan informasi bagi peningkatan kualitas keputusan, dan tindakan berdasarkan informasi yang akurat serta pengalaman atas kondisi lingkungan.

2. *Traits* Kemampuan pelayanan yang meliputi kompetensi-kompetensi empati dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Empati bermakna kemauan untuk mendengarkan, memahami, dan mendengarkan hal-hal yang tidak terkatakan, atau pemahaman atas pemikiran dan perasaan orang lain. Orientasi pada kepuasan pelanggan merupakan kemauan untuk membantu dan melayani kebutuhan atau harapan pelanggan / orang lain.<sup>30</sup>
3. *Attitude* Kemampuan mempengaruhi orang lain yang meliputi kompetensi-kompetensi: (1) mendukung dan mempengaruhi; (2) kesadaran berorganisasi; (3) membangun hubungan kerja. Kompetensi (1) merupakan kemampuan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.

---

<sup>30</sup>Moenir HAS, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 229.

Kompetensi (2) yaitu kemampuan untuk memahami hubungan kekuasaan atau posisi dalam organisasi, mengidentifikasi orang-rang yang berperan atau berpengaruh dalam pengambilan keputusan, dan kemampuan memprediksi pengaruh suatu situasi kondisi terhadap nasib individu atau kelompok dalam organisasi.<sup>31</sup>

4. *Knowledge* Kemampuan manajerial dengan cakupan kompetensi sebagai berikut: (1) kemampuan memberi dukungan; (2) keberanian memberi perintah dan memanfaatkan kekuasaan jabatan; (3) kerja kelompok dan kerja sama; dan (4) kepemimpinan kelompok. Kompetensi (1) merupakan kemampuan mendorong pengembangan atau proses belajar orang lain. Kompetensi (2) yaitu kemampuan memerintah dan mengarahkan orang lain baik karena kemampuan diri maupun karena kekuasaan jabatannya untuk melakukan sesuatu sesuai dengan sasaran organisasi. Kompetensi (3) adalah kemampuan dan kemauan bekerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok kerja atau menjadi bagian suatu kelompok kerja. Kompetensi (4) merupakan kemampuan dan kemauan untuk berperan sebagai pemimpin kelompok, biasanya ditunjukkan dalam posisi otoritas formal.<sup>32</sup>
5. *Skill* Daya pikir yang mencakup kompetensi-kompetensi : (1) berfikir analitik; (2) bersikap konseptual; (3) keahlian teknis. Kompetensi (1) yaitu kemampuan untuk memahami situasi atau permasalahan dengan cara

---

<sup>31</sup>Lado,AA,BoydNCandWright,P1991ACompetence-Based Modelof Sustainable CompetitiveAdvantageTowardConceptual Integration, *Journal of Management*.

<sup>31</sup> Hayes. N, *Managing Teams: A strategy for Success*. (London: Thomson. 2004), hlm. 96.

<sup>32</sup>Lado,AA,BoydNCandWright,P1991ACompetence-Based Modelof Sustainable CompetitiveAdvantageTowardConceptual Integration, *Journal of Management*.

menguraikannya menjadi bagian-bagian yang lebih rinci, atau kemampuan untuk mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pemahaman dan pengetahuan masa lalu. Kompetensi (2) ialah kemampuan memahami situasi atau permasalahan dengan cara memandangnya sebagai satu kesatuan, mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi pola keterkaitan antara masalah yang bersifat tidak tampak, atau kemampuan mengidentifikasi masalah mendasar dalam situasi kompleks. Kompetensi (3) yaitu penguasaan pengetahuan eksplisit berupa keahlian atau ketrampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta motivasi untuk mengembangkan, menggunakan dan mendistribusikan pengetahuan dan ketrampilan kepada orang lain.<sup>33</sup>

6. *Self Concept* Efektivitas individu yang mencakup kompetensi-kompetensi: (1) pengendalian diri; (2) kepercayaan diri; (3) fleksibilitas; dan (4) komitmen pada organisasi. Kompetensi (1) merupakan kemampuan mengendalikan emosi diri sehingga mampu mencegah perilaku negatif, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan. Kompetensi (2) yaitu keyakinan seseorang pada kemampuannya untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Kompetensi (3) merupakan kemampuan menyesuaikan diri secara efektif pada berbagai situasi, kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan perspektif dengan sesuatu hal; kemampuan untuk berubah atau kemudahan untuk menerima suatu perubahan dalam organisasi maupun pekerjaan. Kompetensi (4) berupa kamauan seseorang untuk menyesuaikan sikap atau perilakunya,

---

<sup>33</sup> Hayes. N, *Managing Teams: A strategy for Success*. (London: Thomson. 2004), hlm. 96.

atau melakukan tindakan yang menunjang kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi.<sup>34</sup>

## 2. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor terpenting pada sebuah organisasi atau sebuah perusahaan apa lagi dalam sebuah manajemen karena menurut Buchari Zainun, manajemen sumber daya manusia merupakan bagian yang penting, bahkan dapat dikatakan bahwa manajemen itu pada hakikatnya adalah manajemen sumber daya manusia atau manajemen sumber daya manusia adalah identik dengan manajemen itu sendiri. Sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi perlu pengembangan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan perkembangan organisasi. Apabila organisasi ingin berkembang seyogyanya diikuti oleh pengembangan sumber daya manusia.<sup>35</sup>

Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan kompetitif dapat untuk membangun kompetensi organisasional. Membangun kompetensi melalui sumber daya manusia dapat dilakukan dengan menggunakan dan mengembangkan kompetensi manajerial, akuisisi dan mobilisasi berbasis input, mengembangkandan menggunakan, mengembangkan dan mengksploritasi kompetensi berbasis output.<sup>36</sup> Sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi.

---

<sup>34</sup>Bhatnagar, J dan A Sharma, The Indian perspective of strategic HR roles and organizational learning capability; 2005, *Int. J. Hum. Res. Manage.*, Vol. 16, No. 9, pp. 1711 – 1739.

<sup>35</sup><https://www.kompasiana.com>

<sup>36</sup>Lado, AA, Boyd NC and Wright ,P 1991A Competence-Based Modelof Sustainable Competitive Advantage TowardaConceptual Integration, *Journal of Management*.

Organisasi beroperasi memanfaatkan semua-sumber daya yang dimiliki baik berupa sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia, dan kemampuan teknologi dan sistem.<sup>37</sup> Sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut dapat dijadikan sebagai sumber untuk meraih keunggulan kompetitif bila perusahaan mampu menciptakan strategi nilai yang tidak dimiliki atau sulit ditiru oleh perusahaan pesaingnya.<sup>38</sup>

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen dan sistem organisasi yang dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif dalam organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memperhatikan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki dengan cara mengelola sumber daya manusia yang ada untuk dikembangkan baik melalui proses pendidikan, pelatihan, maupun pengembangan seperti dibahas sebelumnya.<sup>39</sup>

Ada empat bentuk kompetensi organisasional yang merupakan sumber - sumber potensial untuk meraih keunggulan kompetitif yaitu, kompetensi manajerial, kompetensi berbasis input, kompetensi transformasional, dan kompetensi berbasis output.<sup>40</sup>

Islam juga mengajurkan kepada para sumber daya manusia, untuk melakukan tugas dan pekerjaan tanpa ada penyelewengan dan kelalaian, dan bekerja efisien. Ketekunan dan ketabahan dalam bekerja dianggap sebagai

---

<sup>37</sup> Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, (Yogyakarta ; Bagian Penerbitan STIE YKPN, 1995), hlm. 59.

<sup>38</sup> Barney, J B Firm Resources and Sustainable Competitive Advantage *Journal of management*, 1991, pp.99-20.

<sup>39</sup> Foster, R P Work Force Diversity and Business, *Traning and Development Journal*, 1998 April 39.

<sup>40</sup> Lado, AA, Boyd NC and Wright, P 1991 AC ompetence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Toward a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

sesuatu yang terhormat. Suatu pekerjaan kecil yang dilakukan secara konstan dan profesional lebih baik dari suatu pekerjaan besar yang dilakukan tidak profesional.<sup>41</sup>

Hasan Langgulung melihat potensi yang ada pada manusia sangat penting sebagai karunia yang diberikan Allah untuk menjalankan tugasnya sebagai khalifah di muka bumi. Suatu kedudukan yang istimewa di dalam alam semesta ini.

Manusia tidak akan mampu menjalankan amanahnya sebagai seorang khalifah, tidak akan mampu mengemban tanggung jawabnya jikalau ia tidak dilengkapi dengan potensipotensi tersebut dan mengembangkannya sebagai sebuah kekuatan dan nilai lebih manusia dibandingkan makhluk lainnya.<sup>42</sup> Artinya, jika kualitas SDM manusianya berkualitas maka ia dapat mempertanggungjawabkan amanahnya sebagai seorang khalifah dengan baik.

Kualitas SDM ini tentu saja tak hanya cukup dengan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek), tetapi juga pengembangan nilai-nilai rohani spiritual, yaitu berupa iman dan taqwa (imtaq). Dari penjabaran di atas dapat dimengerti bahwa pengembangan SDM sangat penting, tak hanya dari sudut ilmu pengetahuan dan teknologi.

---

<sup>41</sup>Ika Yunia Fauzia, Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, (Jakarta; Prenadamedia Group, 2014), hlm 278.

<sup>42</sup>Hasan Langgulung, Manusia dan Pendidikan; Suatu Analisa Psikologi dan Pendidikan dalam Djaelany Haluty, Islam Dan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas, *Jurnal Irfani*, Volume. 10 Nomor 1, Juni 2014 hal 71.

Namun, tak kalah pentingnya adalah dimensi spiritual dalam pengembangan SDM. Kualitas SDM tidak akan sempurna tanpa ketangguhan mental-spiritual keagamaan. Sumber daya manusia yang mempunyai dan memegang nilai-nilai agama akan lebih tangguh secara rohaniyah.

Dengan demikian akan lebih mempunyai tanggung jawab spiritual terhadap ilmu pengetahuan serta teknologi. Sumber daya manusia yang tidak disertai dengan kesetiaan kepada nilai-nilai keagamaan, hanya akan membawa manusia ke arah pengejaran kenikmatan duniawi atau hedonisme belaka. Dan jika semangat hedonisme sudah menguasai manusia, bisa diramalkan yang terjadi adalah eksploitasi alam sebesar-besarnya tanpa rasa tanggung jawab dan bahkan penindasan manusia terhadap manusia lain.<sup>43</sup>

### **3. Kompetensi Sumber Daya Manusia**

#### **a. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Mangkunegara, kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.<sup>44</sup>

Kompetensi sumber daya manusia menurut hasil kajian Perrin yaitu :

1. Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi

---

<sup>43</sup> Hasan Langgulung, *Manusia dan Pendidikan; Suatu Analisa Psikologi dan Pendidikan dalam Djaelany Haluty, Islam Dan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas*, hlm. 71.

<sup>44</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 40.

3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang sumber daya manusia.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan untuk menghadapi tantangan baru dan jenis-jenis organisasi di tempat kerja, dapat diperoleh dengan pemahaman ciri-ciri yang kita cari dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi-organisasi tersebut. Konsep dasar standar kompetensi ditinjau dari etimologi, standar kompetensi terbuka atas dua kosa kata yaitu standar dan kompetensi.

Standar diartikan sebagai ukuran atau patokan yang disepakati, sedangkan kompetensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas-tugas ditempat kerja yang mencakup menerapkan keterampilan (*skills*) yang didukung dengan pengetahuan (*cognitive*) dan kemampuan (*ability*) sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan. Dengan demikian standar kompetensi dapat diasumsikan sebagai rumusan tentang kemampuan dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh tenaga kerja (SDM) dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan/disepakati.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>I.D.K.R. Ardiana, I.A. Brahmayanti, Subaedi, *Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 12 No.1 Maret 2016, hlm. 45.

Tiga hal pokok dalam kompetensi SDM adalah:

1. Pengetahuan (*Knowledge*), merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya. Indikator pengetahuan (*knowledge*) dalam hal ini adalah, pengetahuan manajemen bisnis, pengetahuan produk atau jasa, pengetahuan tentang konsumen, promosi dan strategi pemasaran.
2. Keterampilan (*Skill*), adalah kapasitas khusus untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Indikator keterampilan meliputi keterampilan produksi, berkomunikasi, kerjasama dan organisasi, pengawasan, keuangan, administrasi dan akuntansi.
3. Kemampuan (*Ability*), adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan meliputi kemampuan mengelola bisnis, mengambil keputusan, memimpin, mengendalikan, berinovasi, situasi dan perubahan lingkungan bisnis.

Kompetensi dalam manajemen sumber daya manusia memainkan peran kritical dan esensial karena di satu sisi merupakan *Human capital* dan *Active agent* bagi pengembangan suatu organisasi, di sisi lain merupakan faktor determinan kapabilitas yang merupakan sekumpulan keahlian dan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan serangkaian sumber daya yang ada dalam suatu sistem organisasi sehingga menghasilkan serangkaian kompetensi yang akan membentuk kompetensi inti (*core competency*).

## b. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia

Dalam setiap individu seseorang terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yang terdiri atas berikut ini:<sup>46</sup>

1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self-control*), ketabahan atau daya tahan (*hardiness*).
2. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Bawaan (*self-concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Dijelaskan dalam surat Al-An'aam ayat 135:

قُلْ يَا قَوْمِ اِعْمَلُوا عَلٰى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَامِلٌۢ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ ۗ مَنْ تَكُوْنُ لَهٗ عَاقِبَةُ  
الدَّارِ ۗ اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُوْنَ

Artinya: Katakanlah "Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, sesungguhnya akupun berbuat (pula). Kelak kamu akan mengetahui,

---

<sup>46</sup>Moehetiono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi – Competency Based Human Resources Management*, (Jakarta: Edisi Revisi Cetak ke 2, Rajawali Pers,2014), hlm. 14.

*siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.*

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan peranya dengan baik, itu pendapat dari Armstrong dan Baron.<sup>47</sup>

Dan dapat disimpulkan bahwa, kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, ketrampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

### **c. Kategori Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Michael Zwell memberikan lima kategori kompetensi, yang terdiri dari *task achievement, relationship, personal attribute, managerial, dan leadership*.

1. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.
2. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi berhubungan dengan *relationship* meliputi: kerja sama, orientasi

---

<sup>47</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 326.

pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.

3. *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
5. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan leadership meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar-dasar, dan nilai-nilai.

## **C. Kompetensi Agen Asuransi Syariah**

### **1. Pengertian Agen Asuransi Syariah**

Dalam industri asuransi sarana promosi yang utama digunakan ialah *personal selling* melalui agen-agen asuransi. Secara umum *personal selling* memiliki tiga manfaat sebagai berikut:<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Hasan Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. (Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service, 2013), hlm. 605.

### 1. *Personal confrontation*

- a) Mencakup hubungan yang dinamis, harmonis, langsung dan interaktif antara dua pelanggan atau calon pelanggan atau lebih.
- b) Pengamatan personal membentuk kemampuan untuk saling menyesuaikan.

### 2. *Cultivation*

- a) Memungkinkan timbulnya berbagai jenis hubungan mulai dari hubungan penjualan sampai ke hubungan persahabatan.
- b) Penjualan personal akan sangat efektif, apabila penjual mengutamakan kepentingan pelanggan guna memertahankan hubungan pembelian jangka panjang.

### 3. *Response*

- a) Membuat calon pembeli merasa berkewajiban untuk mendengarkan pembicaraan penjual.
- b) Calon pembeli terkadang “terpaksa” harus menanggapi, walaupun hanya sekadar ucapan “terima kasih” secara sopan.

Fungsi personal selling, ialah:<sup>49</sup>

1. *Prospecting*, yakni mencari pembeli dan menjalin hubungan dengan calon pelanggan. Dalam diri seorang agen asuransi harus mampu mencari calon prospek.
2. *Targeting*, yakni mengalokasikan kelangkaan waktu penjual demi pembeli. Seorang agen asuransi harus mampu mencari waktu senggang dan tepat untuk bertemu dengan calon konsumen.
3. *Communicating*, yakni memberi informasi mengenai produk perusahaan kepada pelanggan. Seorang agen asuransi harus mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk asuransi yang ditawarkan.

---

<sup>49</sup>Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 224

4. *Selling*, yakni mendekati, mempresentasikan, mendemonstrasikan, mengatasi penolakan, serta menjual produk kepada pelanggan.
5. *Servicing*, yakni memberikan berbagai jasa dan pelayanan kepada pelanggan.
6. *Information gathering*, yakni melakukan riset dan intelijen pasar.
7. *Allocating*, yaitu menentukan pelanggan yang akan dituju.

Agen asuransi merupakan penghubung antara konsumen dengan perusahaan asuransi. Para agen asuransi bertugas untuk menolong individu, keluarga, perusahaan, ataupun lembaga untuk merencanakan hingga akhirnya memilih polis asuransi sesuai kebutuhan. Bagi seorang calon pemegang polis, agen asuransi akan mendampingi proses pengenalan dan pemilihan polis guna melindungi kehidupan pribadi, keluarga, kesehatan, dan kesejahteraan di masa depan.

Agen asuransi bekerja membantu masyarakat dalam memilih polis asuransi yang cocok dengan kebutuhan masing-masing individu, keluarga, perusahaan ataupun lembaga. Dalam hal pertanggunganaan pada produk asuransi jiwa misalkan, ahli waris akan mendapatkan sejumlah uang sebagai manfaat asuransi apabila tertanggung meninggal dunia, atau manakala suatu hal yang disepakati tercapai atau terjadi.<sup>50</sup>

Berdasarkan UU No. 2 tahun 1992 tentang perasuransian, agen asuransi didefinisikan sebagai seorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Kemudian setiap agen asuransi

---

<sup>50</sup>F. Satrio Wicaksono, *Hukum Waris: Cara Muda dan Tepat Membagi Harta Warisan*, (Jakarta: Visi Media, 2011), hlm. 35.

hanya dapat menjadi satu agen dari satu perusahaan asuransi, dan agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi yang diageni.

Secara umum terdapat dua jenis agen asuransi, yaitu agen independen dan agen yang dipekerjakan oleh perusahaan asuransi. Agen independen adalah perusahaan mandiri yang berizin dan membantu memasarkan produk-produk asuransi atas dasar komisi. Sedangkan agen yang dipekerjakan oleh perusahaan asuransi adalah individu yang bekerja berdasarkan gaji dan/atau komisi. Agen asuransi terdaftar dan berlisensi agar dapat menjual produk asuransi.

Agen asuransi hanya diperbolehkan mengageni sebuah perusahaan asuransi. Agen asuransi berbeda dengan pialang asuransi. Berdasarkan undang-undang, perusahaan pialang asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa perantara dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

Perusahaan pialang asuransi dilarang menempatkan penutupan asuransi kepada perusahaan asuransi yang tidak memiliki izin usaha. Perusahaan pialang asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dengan bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi.

Terdapat beberapa keuntungan yang didapat oleh seorang agen asuransi, yaitu:

1. Tidak perlu modal besar

Seorang agen asuransi tidak memerlukan modal besar sebagaimana yang biasanya diperlukan oleh para pebisnis. Karena seorang agen memiliki tugas untuk membantu menawarkan perencanaan keuangan berupa produk asuransi

kepada calon konsumen yang membutuhkannya. Modal yang diperlukan oleh seorang agen asuransi mungkin biaya untuk melakukan komunikasi dan transportasi ketika melakukan *follow-up* kepada calon konsumen.

## 2. Bebas mengatur waktu

Seorang agen asuransi bebas untuk mengatur waktu kerjanya, karena ia tidak memiliki jam kerja yang tentu sebagaimana orang kantoran pada umumnya. Selain itu waktu untuk ketemu calon konsumen ditentukan berdasarkan perjanjian waktu yang disepakati oleh agen dan calon konsumen.

## 3. Komisi yang cukup besar

Seorang agen asuransi yang mampu meraih target atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan akan mendapatkan komisi yang cukup besar. Komisi ini merupakan pendapatan yang cukup besar bagi seorang agen asuransi.

Selain itu ada satu hal lagi keuntungan yang dimiliki oleh seorang agen asuransi, yaitu ia dapat menetapkan target keuangan apa yang mau diraih, seorang agen dapat menetapkan apa yang mau diraih secara materi pada beberapa tahun ke depan. Hal ini memacu etos kerja seorang agen untuk terus bekerja dalam membantu para calon konsumen untuk merencanakan keuangannya melalui produk asuransi.

## 2. Kompetensi Agen Asuransi Syariah

kompetensi agen asuransi syariah adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi agen asuransi syariah adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan

Sebelum seorang agen asuransi syariah menjual produk asuransi kepada konsumen, maka harus dipersiapkan beberapa hal sebagai berikut:<sup>51</sup>

1. Persiapan internal

Seorang agen asuransi syariah harus memiliki falsafah yang dapat digunakan sebagai semangat pendorong untuk memotivasi diri. Agen asuransi syariah harus memiliki semangat yang kuat dalam menjual berbagai produk asuransi yang ingin ditawarkan kepada calon konsumennya. Motivasi dan semangat dalam diri harus diperkuat oleh seorang agen asuransi ketika akan menemui calon konsumen dalam menawarkan produk asuransi perusahaannya.

2. Persiapan eksternal

Persiapan eksternal yang harus disiapkan ialah dengan melakukan silaturahmi sebagai perwujudan tali persaudaraan sesama kaum muslimin. Seorang agen asuransi syariah harus mampu menjalin kemitraan dengan berbagai relasi. Tujuan utama dari seorang agen asuransi syariah adalah membangun silaturahmi sebagai kekuatan *networking*, bukan hanya ingin mendapatkan hasil akhir semata (dapat menjual polis) tetapi lebih dari itu. Jika *networking* sudah terbentuk atau dibangun maka otomatis penjualan polis asuransi akan lebih mudah didapat.

Seorang agen harus mengetahui segala informasi mengenai calon prospek seperti siapa dia, apa kegemarannya, apa yang sedang dibutuhkannya, siapa saja teman lingkungannya. Semakin banyak informasi serta dapat memahami segala kebutuhan klien, maka akan semakin mudah seorang agen membangun

---

<sup>51</sup>Abdullah Amrin, *strategi pemasaran asuransi syariah* (Jakarta: Grasindo, 2007), hlm. 18-23.

tali silaturahmi. Semakin percaya konsumen kepada seorang agen, maka akan semakin mudah melakukan transaksi bisnis. Serta dapat menimbulkan pembelian kembali kepada produk-produk asuransi yang lain. Jika diarahkan untuk keluarga, maka dapat diperuntukkan untuk mempersiapkan perencanaan keuangan untuk satu keluarga.

3. Persiapan spiritual yang dapat dilakukan oleh agen asuransi selain melaksanakan kewajiban yang telah diperintahkan oleh Allah Swt., maka ia harus senantiasa dengan khusyuk dan penuh rendah hati berdoa. Terdapat tiga alat ukur keuntungan dalam berbisnis berdasarkan syariah, yaitu: (a) apa yang dilakukan oleh agen dapat menjadi amal saleh; (b) apa yang dilakukan oleh agen dapat membentuk, membangun, dan memberikan nilai tambah atas nama baik perusahaan asuransi; (c) apa yang dilakukan oleh agen dapat membangun jaringan relasi atau silaturahmi.

Seorang agen asuransi syariah harus memiliki beberapa modal dasar sikap,

yaitu:

1. Rasa bertanggung jawab

Tanggung jawab seorang agen asuransi syariah tidak semata-mata hanya kepada klien atau perusahaan yang diwakilinya, tetapi lebih dari itu ia harus dapat mempertanggungjawabkan semua transaksi yang dilakukan kepada Allah Swt. Hal ini menjadikan seorang agen asuransi syariah tidak berani berbohong kepada kliennya hanya demi mengejar target penjualan polis semata. Rasa tanggung jawab diikuti dengan selalu mendampingi apa yang menjadi kebutuhan kliennya.

2. Mandiri

Seorang agen asuransi syariah tidak boleh menggantungkan suatu keberhasilan hanya semata bersumberkan dari referensi, produk ataupun nama besar perusahaan. Keberhasilan seorang agen dipengaruhi oleh faktor

diri sendiri, ia memiliki rasa percaya diri, meyakini bahwa dirinya mampu dan bisa mandiri.

3. Kreatif

Islam selalu mengajarkan kepada umatnya untuk selalu berkreasi dan berinovasi dalam menciptakan suatu produk atau dalam memberikan pelayanan kepada para konsumennya. Terlebih pada kondisi dunia yang sudah semakin teknologi canggih seperti saat ini.

4. Selalu optimis dan tidak mudah putus asa

Agen asuransi syariah di dalam berusaha tidak pernah mengenal kata putus asa, ia akan selalu optimis atas segala upaya dan kerja keras yang telah dilakukannya. Dalam ajaran Islam ditanamkan sikap selalu optimis dan tidak mudah putus asa. Sikap optimisme dapat mendorong kesungguhan tekad untuk mendapatkan *ridha* Allah Swt. dalam menjalankan setiap aktivitas kesehariannya.

5. Jujur dan dapat dipercaya

Kejujuran merupakan modal dasar di dalam keberhasilan usaha, terutama dalam bisnis jasa keuangan sebagaimana halnya bisnis di bidang asuransi sebagai bisnis kepercayaan. Salah satu ciri orang beriman adalah ia akan amanah dan jujur apabila diberikan kepercayaan kepada dirinya. Agen asuransi syariah diharapkan adalah orang-orang yang beriman sehingga setiap perkataan dan perbuatannya akan mampu dipercaya oleh konsumen atau perusahaan asuransi yang diwakilkannya.

6. Sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan.

Seorang agen asuransi syariah jangan mudah putus asa dan panik ketika ada salah satu calon prospeknya yang gagal untuk *closing*. Seorang agen asuransi syariah yang beriman akan menjadi optimis dan menjadikan kegagalan itu sebagai sebuah pembelajaran dalam menjajaki calon prospek yang lain dan optimis di lain kesempatan akan dapat *closing*. Seorang agen asuransi syariah yang beriman meyakini bahwa setiap kesulitan itu pasti mempunyai jalan

keluar, dan yang pasti kesulitan itu tidak akan diberikan Allah Swt., melainkan sesuai batas waktu kemampuan manusia itu sendiri memikulkannya. Seorang agen harus menanggung risiko yang wajar dalam memasarkan produknya.

Kompetensi agen asuransi syariah adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.<sup>52</sup>

#### **D. Profesionalisme**

##### **1. Pengertian dan konsep Profesionalisme**

Profesionalisme berasal dari kata profesional yang mengandung arti ‘berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya’.<sup>53</sup> Kata profesional diartikan pula sebagai suatu pekerjaan yang dilaksanakan secara penuh (full-time).<sup>54</sup> Profesional juga diartikan bekerja dengan maksimal serta penuh komitmen dan kesungguhan<sup>55</sup>

Mc Cully mengartikan profesi adalah “*a vocation in which professed knowledge of some department of learning or science is used in its application to the affairs of others or in the practice of an art founded upon it*”. Hal ini

---

<sup>52</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 324.

<sup>53</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1997, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, (Jakarta : Balai Pustaka, 1997), hlm. 789.

<sup>54</sup> M. Dawam Rahardjo, *Islam dan Transformasi Sosial-Ekonomi*, (Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 1999), hlm. 294.

<sup>55</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta; Gema Insani Press, 2003), hlm. 63.

mengandung makna bahwa dalam suatu pekerjaan profesional selalu digunakan teknik serta prosedur yang bertumpu pada landasan intelektual yang secara sengaja harus dipelajari, dan kemudian secara langsung dapat diabadikan bagi kemaslahatan orang lain.<sup>56</sup>

Dalam terminologi Islam, kata profesional disamakan dengan itqân. Itqân berarti *doing at the best possible quality*. Bekerja secara itqân artinya mencurahkan pikiran terbaik, fokus terbaik, koordinasi terbaik, semangat terbaik dan dengan bahan baku terbaik.<sup>57</sup> Itqân juga memiliki makna profesionalisme dan spesialisasi.

Dalam dunia kerja, orang yang bekerja pada profesi tertentu disebut profesional. Oleh karena itu, seorang profesional menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap lebih dibanding pekerja lainnya. Seorang dikatakan profesional jika ia mahir dalam bidang pekerjaannya. Jika orang mengatakan bahwa pekerjaan seseorang itu dilakukan tanpa keahlian atau tidak bersungguh-sungguh maka pekerjaan itu disebut juga “tidak profesional”.<sup>58</sup>

Dalam hadits Rasulullah digambarkan bahwa Allah menyukai seorang hamba yang melakukan sesuatu secara itqân atau memberikan kualitas terbaik :

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

*Artinya: Sesungguhnya Allah telah mewajibkan supaya selalu bersikap baik terhadap setiap sesuatu (HR. Muslim)<sup>59</sup>*

---

<sup>56</sup>Buhari Luneto, Profesionalisme Guru Dalam Perspektif Islam, *TADBIR Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* ISSN 2338-6673 E ISSN 2442-8280 Volume 3 Nomor 1 Februari 2015

<sup>57</sup> Muhammad Syafii Antonio dan Tim Tazkia, Ensiklopedia, hlm. 55.

<sup>58</sup> M. Dawam Rahardjo, *Islam*, hlm. 294.

<sup>59</sup> Imam Muslim, *Shahih Muslim*, Juz III, Beirut: darKutulllmiyah, 1992 Hadis Nomor 3615.

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

*Artinya: Rasulullah SAW bersabda: “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqân (profesional) dalam pekerjaannya” (HR Baihaqi)<sup>60</sup>*

Berdasarkan hadist di atas, semakin menjelaskan kepada kita, bahwa Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai - nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya Profesional juga merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai tingkatan ihsân, yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi dari pada iman dan Islam.

Sebagai konsekwensi iman, seorang mukmin tidak merasa cukup hanya dengan melakukan pekerjaan sekedarnya saja, tetapi ia akan melakukannya secara profesional dan sungguh-sungguh, mengerahkan segala kemampuannya untuk kebaikan dan akurasi pekerjaannya.<sup>61</sup> Ihsan dalam bekerja merupakan suatu yang diwajibkan bagi setiap muslim.

Bahkan dalam Islam, orang yang melakukan suatu pekerjaan sangatlah dituntut untuk berlaku sesuai pada profesiny amasing-masing (profesional) dan peringatan keras bag imereka yang tidak mengindahkan himbauan ini. Sebagaimana sabda Rasulullah dalam hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari :

---

<sup>60</sup>Abu Ya'la (musnad), 4386, dan al-Baihaqi (syi'bul iman), 334/4, dinilai dhaif oleh Mutaqaddimin, dan dinilai hasan oleh al-Albani dengan syawahid (penguat).

<sup>61</sup>Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta : Robbani Press, 1997), hlm.160.

إِذَا وُسِدَ الْأَمْرُ إِلَىٰ غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

*Artinya: Rasulullah SAW bersabda “Jika sebuah urusan diberikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya” (HR Bukhari).<sup>62</sup>*

Sifat profesionalisme dalam Islam ini digambarkan dalam Alquran surat al-Israa’ ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*Artinya: Katakanlah "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*

Pada ayat di atas, dikemukakan bahwa setiap orang beramal dan berbuat sesuai dengan kemampuan. Hal ini berarti bahwa seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dengan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya, maka akan melahirkan hal-hal yang optimal dan terbaik.<sup>63</sup>

Inti profesionalisme dalam Islam setidaknya dicirikan oleh tiga hal, yaitu :

1. Kafa’ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan;
2. Himmatul-‘amal, yaitu memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi;

<sup>62</sup>Imam Bukhari, *Shahih Bukhari Jilid II*, trj. H. Zainuddin Hamidy, dkk, Cet. 13, (Jakarta :Widjaya, 1992), Hadis Nomor 57.

<sup>63</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta; Gema Insani, 2003), hlm. 63.

3. Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajibannya.<sup>64</sup> Amanah adalah sikap terpercaya yang muncul dari pribadi seorang muslim yang tidak suka melakukan penyimpangan dan penghianatan. Hal ini didorong oleh pengertian di dalam dirinya bahwa ketaatan adalah ciri pribadi muslim.<sup>65</sup>

Dalam mewujudkan profesionalisme sebagaimana yang dicirikan dalam tiga hal di atas, Islam memberikan tuntunan yang sangat jelas, yaitu : (1) kafa'ah diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Seseorang dikatakan profesional jika ia selalu bersemangat dan sungguh-sungguh dalam bekerja.

Pebisnis muslim yang sungguh-sungguh menerapkan profesionalisme kafa'ah akan menjadikan setiap aktivitas dalam bekerja merupakan bagian dari ibadah. Hasil usaha yang yang diperoleh seseorang muslim dari kerja kerasnya merupakan penghasilan yang paling mulia; (2) himmatul-'amal diraih dengan jalan menjadikan motivasi ibadah sebagai pendorong utama dalam bekerja di samping motivasi ingin mendapatkan penghargaan (*reward*) dan menghindari hukuman (*punishment*).

Motivasi ini penting bagi setiap diri pebisnis agar mampu membentuk mental entrepreneurship dalam pengelolaannya. Dorongan motivasi yang berlandaskan iman kepada Allah SWT, maka pebisnis selalu optimis dalam usahanya dan membentuk pribadi yang bersyukur atas setiap rezeki yang diberikan serta amanah

---

<sup>64</sup>Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hlm. 104.

<sup>65</sup>Muhammad Ismail Yusantodan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, hlm. 203.

yang diperoleh dengan menjadikan tauhid sebagai unsur pengontrol utama tingkah laku.

Realita yang terlihat sekarang ini adalah banyak orang mempunyai etos kerja yang tinggi, tapi tidak mempunyai amanah sehingga mempergunakan keahliannya dalam hal kejahatan. Oleh karena itu, sifat amanah sangat penting dimiliki oleh pebisnis muslim. Jika sikap ini sudah dimiliki oleh pebisnis, maka ia selalu menyadari bahwa apa pun aktivitas yang dilakukan akan diketahui oleh Allah SWT.<sup>66</sup>

## 2. Ciri-ciri Profesional

Untuk dapat mewujudkan seorang muslim yang profesional, kita senantiasa merujuk pada yang dicontohkan Rasulullah SAW dengan karakter yang ada pada diri beliau. Karakter ini mencakup sifat-sifat Nabi yang mulia, yaitu *siddîq, amânah, fathânah, dan tablîgh*.<sup>67</sup>

Akhlak Islam yang di ajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, memiliki sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan profesionalisme. Ini dapat dilihat pada pengertian sifat-sifat akhlak Nabi sebagai berikut :

1. Sifat kejujuran (*shiddiq*). Kejujuran ini menjadi salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesionalisme. Hampir semua bentuk usaha yang dikerjakan bersama menjadi hancur, karena hilangnya kejujuran. Oleh karena itu kejujuran menjadi sifat wajib bagi Rasulullah SAW. Dan sifat ini

---

<sup>66</sup>Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, hlm. 104.

<sup>67</sup>Muhammad Syafii Antonio dan Tim Tazkia, *Ensiklopedia...*, h. 62.

pula yang selalu di ajarkan oleh islam melalui al-Qur'an dan sunah Nabi. Kegiatan yang dikembangkan di dunia organisasi, perusahaan dan lembaga modern saat ini sangat ditentukan oleh kejujuran. Begitu juga tegaknya negara sangat ditentukan oleh sikap hidup jujur para pemimpinnya. Ketika para pemimpinnya tidak jujur dan korup, maka negara itu menghadapi problem nasional yang sangat berat, dan sangat sulit untuk membangkitkan kembali.<sup>68</sup>

2. Sifat tanggung jawab (amanah). Sikap bertanggung jawab juga merupakan sifat akhlak yang sangat diperlukan untuk membangun profesionalisme. Suatu perusahaan/organisasi/lembaga apapun pasti hancur bila orang-orang yang terlibat di dalamnya tidak amanah.<sup>69</sup> Tak tanggung-tanggung, Rasulullah menyandingkan pekerjaan yang dilakukan seseorang secara giat dan ikhlas dengan jihad. Barang siapa bekerja keras untuk keluarganya, ia seperti pejuang di jalan Allah SWT. Secara jelas, Alquran menerangkan bahwa pengemban risalah agama dan orang-orang beriman merupakan mereka yang berkarya.<sup>70</sup>
3. Sifat komunikatif (tabligh). Salah satu ciri profesional adalah sikap komunikatif dan transparan. Dengan sifat komunikatif, seorang penanggung jawab suatu pekerjaan akan dapat menjalin kerjasama dengan orang lain lebih lancar. Ia dapat juga meyakinkan rekanannya untuk melakukan kerja sama atau melaksanakan visi dan misi yang disampaikan. Sementara dengan sifat transparan, kepemimpinan di akses semua pihak, tidak ada kecurigaan, sehingga semua masyarakat anggotanya dan rekan kerjasamanya akan

---

<sup>68</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

<sup>69</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

<sup>70</sup><https://www.republika.co.id>

memberikan apresiasi yang tinggi kepada kepemimpinannya. Dengan begitu, perjalanan sebuah organisasi akan berjalan lebih lancar, serta mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak.<sup>71</sup>

4. Sifat cerdas (fathanah). Dengan kecerdasannya seorang profesional akan dapat melihat peluang dan menangkap peluang dengan cepat dan tepat. Dalam sebuah organisasi, kepemimpinannya yang cerdas akan cepat dan tepat dalam memahami problematikanya yang ada di lembaganya. Ia cepat memahami aspirasi anggotanya, sehingga setiap peluang dapat segera dimanfaatkan secara optimal dan problem dapat dipecahkan dengan cepat dan tepat sasaran. Disamping itu, masih terdapat pula nilai-nilai Islam yang dapat mendasari pengembangan profesionalisme, yaitu :
5. Bersikap positif dan berfikir positif (husnuzh zhan). Berpikir positif akan mendorong setiap orang melaksanakan tugas-tugasnya lebih baik. Hal ini disebabkan dengan bersikap dan berfikir positif mendorong seseorang untuk berfikir jernih dalam menghadapi setiap masalah. Husnuzh zhan tersebut, tidak saja ditujukan kepada sesama kawan dalam bekerja, tetapi yang paling utama adalah bersikap dan berfikir positif kepada Allah SWT. Dengan pemikiran tersebut, seseorang akan lebih lebih bersikap objektif dan optimistik. Apabila ia berhasil dalam usahanya tidak menjadi sombong dan lupa diri, dan apabila gagal tidak mudah putus asa, dan menyalahkan orang lain.

---

<sup>71</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

Sukses dan gagl merupakan pelajaran yang harus diambil untuk menghadapi masa depan yang lebih baik, dengan selalu bertawakal kepada Allah SWT.<sup>72</sup>

6. Memperbanyak shilaturahhim. Dalam Islam kebiasaan shilaturrahim merupakan bagian dari tanda-tanda keimanan. Namun dalam dunia profesi, shilaturahhim sering dijumpai dalam bentuk tradisi lobi. Dalam tradisi ini akan terjadi saling belajar.<sup>73</sup>
7. Disiplin waktu dan menepati janji. Begitu pentingnya disiplin waktu, al-Qur'an menegaskan makna waktu bagi kehidupan manusia dalam surat al-Ashr, yang diawali dengan sumpah "Demi Waktu". Begitu juga menepati janji, al-Qur'an menegaskan hal tersebut dalam ayat pertama al-Maidah, sebelum memasuki pesan-pesan penting lainnya. Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. (Al-Maaidah/05:01). Yang dimaksud aqad-aqad adalah janji-janji sesama manusia.<sup>74</sup>
8. Bertindak efektif dan efisien. Bertindak efektif artinya merencanakan , mengerjakan dan mengevaluasi sebuah kegiatan dengan tepat sasaran. Sedangkan efisien adalah penggunaan fasilitas kerja dengan cukup, tidak boros dan memenuhi sasaran, juga melakukan sesuatu yang memang diperlukan dan berguna. Islam sangat menganjurkan sikap efektif dan efisien.<sup>75</sup>
9. Memberikan upah secara tepat dan cepat. Ini sesuai dengan Hadist Nabi, yang mengatakan berikan upah kadarnya, akan mendorong seseorang pekerja atau

---

<sup>72</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

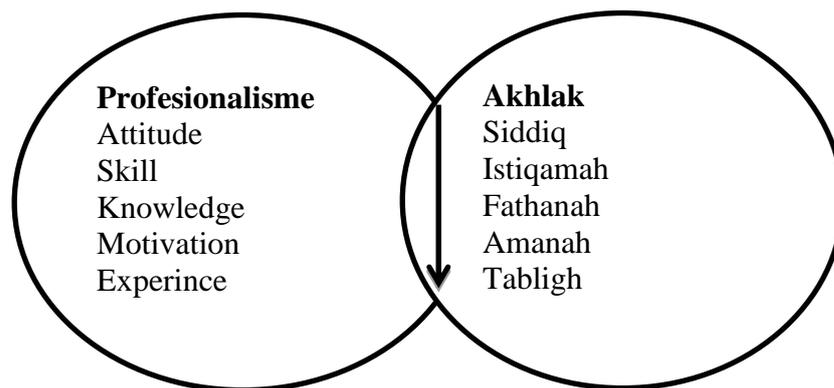
<sup>73</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

<sup>74</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

<sup>75</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

pegawai dapat memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya secara tepat pula. Sementara apabila upah ditunda, seorang pegawai akan bermalas-malas karena dia harus memikirkan beban kebutuhannya dan merasa karya-karyanya tidak dihargai secara memadai.<sup>76</sup>

Selain keempat sifat di atas Hafidhuddin dan Hendri Tanjung menambahkan *istiqamah* sebagai karakter seorang pebisnis muslim.<sup>77</sup> Hal ini senada dengan Toto Tasmara bahwa antara profesionalisme dan akhlak adalah dua hal yang bersinggungan. Penghayatan terhadap nilai/makna hidup, agama, pengalaman dan pendidikan harus diarahkan untuk menciptakan sikap kerja profesional, sedangkan apresiasi nilai yang bersifat aplikatif akan membuahkan akhlakul karimah. Garis singgung keduanya merupakan kinerja aktual atau *performance* yang harus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga jaraknya semakin berhimpitan sebagaimana gambar di bawah ini :<sup>78</sup>



<sup>76</sup><http://web.ipb.ac.id/~kajianislam/pdf/Prof.pdf>

<sup>77</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...*, h. 73.

<sup>78</sup>Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hlm. 167.

Kelima akhlak ini diuraikan sebagai berikut : **Pertama**, kejujuran (*siddîq*). Hal ini berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan.<sup>79</sup> Bersungguh sungguh bekerja merupakan ciri khas profesional. Namun apa artinya kesungguhan itu jika tidak dibarengi dengan sikap jujur. Kejujuran adalah modal sangat berharga bagi setiap manusia dalam menjalankan seluruh aktivitas kehidupannya. Profesi apapun yang ditekuninya, seyogyanya sifat jujur senantiasa menghias idrinya. Al-Qur'an memuji orang-orang yang selalu berperilaku jujur.

Profesionalisme adalah jabatan atau pekerjaan yang dilandasi kompetensi dibidangnya, berupa pengetahuan, ketrampilan dan keahlian khusus, sebagai kualitas tindak tanduk yang mencerminkan tenaga profesional.<sup>80</sup>

Menurut Ahmad Tafsir profesionalisme adalah paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional. Orang yang profesional adalah orang memiliki profesi. Profesional menunjuk pada dua hal, pertama orang yang menyanggah suatu profesi, kedua penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.<sup>81</sup>

Profesionalisme (profésionalisme) ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat

---

<sup>79</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...*, h. 73

<sup>80</sup>Salim, Yeni Salim, *Kamus Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Press, 1991), Hal. 92.

<sup>81</sup>Mungin Eddy Wibowo, *Paradigma Bimbingan dan Konseling*, (Semarang; DEPDIKNAS, 2001), hlm 2.

pada atau dilakukan oleh seorang profesional. Profesionalisme berasal daripada profesion yang bermakna berhubungan dengan profesion dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, Jadi, profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional (Longman, 1987).

Profesionalisme lebih mengarah pada jiwa, sikap, watak, semangat dan nilai yang dimiliki oleh seorang yang profesional. Tanpa profesionalisme, sebuah organisasi tidak dapat bertahan karena profesionalisme inilah yang menghidupkan setiap aktivitas-aktivitas yang ada di dalamnya. Profesionalisme boleh diartikan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya yang mengarah kepada pencapaian visi dan misi serta nilai-nilai organisasi.<sup>82</sup>

Profesionalisme tidak hanya berdasarkan kemampuan yang dimiliki tetapi juga mencerminkan sikap dan nilai dalam menghadapi perubahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Oleh itu, pekerja yang profesionalisme merujuk kepada keahlian atau kemampuan pekerja dalam mengerjakan tugasnya, serta mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.<sup>83</sup>

Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang profesional. Kualitas profesionalisme didukung oleh ciri-ciri sebagai berikut:

---

<sup>82</sup>Mohammad Ghazali dan Nor 'Azzah Kamri, Keperibadian Islam Dan Profesionalisme Dalam Pekerjaan: Satu Analisis Teoritis, *Jurnal Syariah*, Jil. 23, Bil. 2 (2015) 255-286, hlm. 270.

<sup>83</sup>Mohammad Ghazali dan Nor 'Azzah Kamri, Keperibadian Islam Dan Profesionalisme Dalam Pekerjaan: Satu Analisis Teoritis, hlm. 270.

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati piawai ideal. Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki piawaian tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.
2. Meningkatkan dan memelihara imej profesion Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara imej profesion melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai-bagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.
3. Keinginan untuk sentiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualiti pengetahuan dan keterampiannya.
4. Mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesion Profesionalisme ditandai dengan kualiti darjat rasa bangga akan profesion yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesionnya.

### **3. Kode Etik Profesionalisme**

Kode etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik menyatakan perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari.

Tujuan kode etik agar profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau nasabahnya. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional. Ketaatan tenaga profesional terhadap kode etik merupakan ketaatan naluriah yang telah bersatu dengan pikiran, jiwa dan perilaku tenaga profesional. Jadi ketaatan itu terbentuk dari masing-masing orang bukan karena paksaan. Dengan demikian tenaga profesional merasa bila dia melanggar kode etiknya sendiri maka profesinya akan rusak dan yang rugi adalah dia sendiri.

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**  
**ASURANSI BUMI PUTERA SYARIAH PALEMBANG**

**A. Profil Objek Penelitian**

1. Latar Belakang

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumi Putera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Pebruari 1912 di Magelang Jawa – Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo – Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris pengurus besar Budi Utomo.<sup>1</sup>

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi). Dalam pendirian tersebut M. Ng. Dwidjosewojo dibantu oleh dua orang guru lainnya yaitu MKH. Soebroto dan M. Adimodjojo.<sup>2</sup>

Perjalanan Bumiputera kini mencapai seabad lebih. Perjalanan panjang itu tentu saja tidak lepas dari pasang surut. Memasuki milenium ketiga, bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia.<sup>3</sup> Pada tanggal 7 November 2002 AJB Bumiputera konvensional memutuskan untuk membuka unit asuransi syariah. Hal ini

---

<sup>1</sup>Dokumentasi sejarah PT Asuransi Bumi Putera Syari'ah

<sup>2</sup>Muslim Kelana, Muhammad is a Great Entrepreneur, cet1 (Bandung: Dinar Publishing 2008), 104.

<sup>3</sup>AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, Company Profile, (Jakarta: AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah 1 Jakarta, 2007) 1.

dikarenakan tuntutan perkembangan lembaga keuangan syariah yang mulai banyak dikenal dan diminati oleh masyarakat Indonesia. Indonesia dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia merupakan suatu pangsa yang sangat prospektif bagi pengembangan Asuransi Syariah. Hal ini itu karena dikarenakan Keuangan yang dikelola oleh asuransi syariah dikelola sendiri oleh divisi syariah.<sup>4</sup> Dasar hukum asuransi ini adalah:

- a. Keputusan Menteri Keuangan Kep-268/KM-6/2002 tertanggal 7 November 2002 sebagai dasar hukum formal serta patokan sistem penerapan nilai kualitas layanan asuransi.
- b. Fatwa Dewan Syariah Nasional 21/DSN MUI/X/2001 tertanggal 17 Oktober 2001, sebagai tanda bahwa perusahaan ini memang mengikuti sistem syariah 100% dalam setiap kegiatan operasionalnya.
- c. Pengelolaan yang didasarkan pada hukum syariah serta dikerjakan secara terpisah dari layanan asuransi pertama. Hal ini agar Anda tidak perlu merasa keberatan dengan perbedaan sistem di bawah naungan yang sama, hanya karena sistem yang satu berdasarkan bentuk aturan tertentu yang khusus.

Asuransi Bumi Putera Syariah adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan 103 tahun yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, Asuransi Bumiputera Syariah telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-

---

<sup>4</sup>AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, Company Profile, (Jakarta: AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah 1 Jakarta, 2007) 2.

nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912.<sup>5</sup>

Asuransi Bumiputera Syariah telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia. AJB Bumiputera Syariah adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar mutualisme, idealisme dan profesionalisme.<sup>6</sup>

AJB Bumiputera Syariah menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasihat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah.<sup>7</sup>

Asuransi Bumiputera Syariah dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya. Asuransi Bumiputera Syariah adalah aset nasional pelopor asuransi di Indonesia.

## 2. Visi, Misi dan Tujuan

Visi: “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Kebanggaan Indonesia”

Misi:

1. Memberikan kemudahan kepada nasabah melalui inovasi produk dan

---

<sup>5</sup> *ibid*

<sup>6</sup> *ibid*

<sup>7</sup> *Ibid*

pelayanan yang berkesinambungan.

2. Membangun sumber daya manusia yang berintegritas tinggi dan handal.
3. Memberikan kontribusi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan:

“PT Asuransi Bumiputera Syariah ini merupakan hasil dari proses restrukturisasi AJB Bumiputera 1912 sebagai bentuk tanggung jawab dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam upaya melaksanakan amanat perlindungan konsumen, yaitu melindungi amanah para pemegang polis Bumiputera Syariah. Dengan semangat baru dan kekuatan baru, PT Asuransi Bumiputera Syariah akan memberikan manfaat maksimal bagi pemegang polis, para pemangku kepentingan dan keluarga Indonesia.”<sup>8</sup>

## **B. Jenis Produk Asuransi Bumi Putera Syariah**

Produk asuransi Bumiputera syariah beragam serta memberikan manfaat untuk pesertanya. Berikut ini jenis produk syariah milik Bumiputera yang dapat anda pertimbangkan sesuai kebutuhan coverage anda dan keluarga.<sup>9</sup>

### **1. Mitra Amanah**

Mitra Amanah merupakan sebuah produk asuransi jiwa yang berbasis syariah yang memberikan solusi perencanaan keuangan yang tepat sebagai bentuk perlindungan jiwa secara menyeluruh terhadap Anda dan juga keluarga dari segala macam jenis resiko tak terduga yang

---

<sup>8</sup>Ajb.bumiputera.com

<sup>9</sup>Wawancara dengan Pimpinan PT Asuransi Bumiputera Syariah, pada hari rabu, tanggal 10 Januari 2018.

mungkin terjadi serta memberikan manfaat hasil investasi yang menguntungkan. Banyak sekali manfaat yang akan diperoleh peserta yang mengikuti program Amanah ini di antaranya:

- a. Pihak asuransi akan memberikan jaminan penuh 100% dalam bentuk uang santunan apabila pemegang polis meninggal dunia dan diberikan kepada ahli waris yang sah beserta dengan saldo nilai investasi yang telah dikumpulkan oleh nasabah.
- b. Apabila pemegang polis masih hidup sampai batas akhir perjanjian, maka pihak tertanggung akan memperoleh saldo dana investasi.
- c. Selain manfaat utama, nasabah juga diberikan manfaat rider atau tambahan seperti nasabah akan mendapatkan perlindungan dari kecelakaan diri, mendapatkan santunan harian rawat inap di rumah sakit.

## 2. Mitra Mabrut Plus

Sebagai orang Islam, Anda diberikan sebuah kewajiban untuk bisa menunaikan ibadah haji ke tanah suci, jika mampu. Oleh karena itu, Bumiputera syariah mengeluarkan produk dengan nama Mitra Mabrut Plus. Mitra Mabrut merupakan produk asuransi berbasis syariah yang membantu Anda untuk mempersiapkan dana tabungan haji secara teratur untuk mencapai impian Anda pergi beribadah haji.

Selain menyiapkan dana, secara tidak langsung, Mitra Mabrut juga berfungsi sebagai asuransi kesehatan Bumiputera syariah dengan

memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan bagi Anda selama berada di tanah suci. Manfaat lain yang Anda peroleh adalah mendapatkan keuntungan melalui sistem bagi hasil yang disebut dengan Mudharabah bagi Anda di akhir perjanjian asuransi. Sistem perlindungan tersebut memungkinkan Anda untuk berangkat haji tanpa harus mencemaskan kondisi dari orang-orang di rumah yang Anda tinggalkan sehingga Anda bisa tenang dan melakukan ibadah dengan nyaman.

### 3. Mitra Iqra Plus

Selain produk asuransi jiwa dan yang lainnya, ada jenis asuransi yang saat ini sangat diminati oleh para orang tua yaitu asuransi pendidikan Bumiputera syariah. Asuransi pendidikan yang berbasis pada prinsip agama ini diberi nama dengan Mitra Iqra Plus. Produk asuransi pendidikan ini membantu untuk menyiapkan dana pendidikan anak dari awal sampai akhir dan juga memberikan manfaat perlindungan jiwa bagi orang tua sebagai pencari nafkah utama untuk biaya pendidikan anak.

Mahalnya biaya pendidikan saat ini menyebabkan banyak orang tua yang sejak dini menabung melalui asuransi untuk meringankan beban tersebut. Di sini, Iqra Plus akan membiayai pendidikan anak dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Selain itu, produk ini memberikan perlindungan jiwa bagi orang tua sebagai pencari nafkah dari segala macam resiko yang mungkin terjadi. Apabila orang tua

meninggal dunia atau cacat sehingga tidak bisa mencari nafkah untuk membiayai anak sekolah, maka Iqra Pluslah yang akan meneruskan biaya pendidikan tersebut sampai lulus nanti.<sup>10</sup>

لَتُبْلَوْنَ فِي أَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ وَلَتَسْمَعَنَّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ  
مِنْ قَبْلِكُمْ وَمِنَ الَّذِينَ أَشْرَكُوا أَذًى كَثِيرًا ۗ وَإِنْ تَصْبِرُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ  
ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ

Kamu sungguh-sungguh akan diuji terhadap hartamu dan dirimu. Dan (juga) kamu sungguh-sungguh akan mendengar dari orang-orang yang diberi kitab sebelum kamu dan dari orang-orang yang mempersekutukan Allah, gangguan yang banyak yang menyakitkan hati. Jika kamu bersabar dan bertakwa, maka sesungguhnya yang demikian itu termasuk urusan yang patut diutamakan."(QS. Ali Imran :186)

### C. Mekanisme Pembayaran premi

#### 1. Pembayaran premi

Premi asuransi ini merupakan premi tahunan dan atas persetujuan AJB Bumiputera 1912, premi ini dapat dibayar secara angsuran setiap triwulanan, semester, premi tunggal atau premi sekaligus berdasarkan premi tahunan. Premi sekaligus berdasarkan premi tahunan merupakan premi yang dibayarkan sesuai dengan Premi Tahunan

<sup>10</sup>Brosur PT Asuransi Bumiputera Syariah Cabang Palembang.

yang dipertimbangkan untuk pembayaran Premi Tahunan pada tanggal jatuh tempo.<sup>11</sup>

## 2. Setoran Premi

Merupakan bagian dari premi sekaligus berdasarkan premi tahunan yang belum dimasukkan sebagai premi tahunan.

## 3. Penangguhan Pembayaran Premi

Manfaat-manfaat asuransi tidak akan berlaku jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama tenggang waktu.

Jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama jangka waktu tenggang sementara polis telah memiliki saldo tunai, maka polis akan menjadi Polis Bebas Premi dengan jumlah Uang Pertanggungan yang akan ditentukan oleh AJB Bumiputera 1912 dan akan disebut sebagai Uang Pertanggungan Bebas Premi.

Uang Pertanggungan Bebas Premi harus dibayar ketika Penerima Manfaat meninggal dunia atau karena berakhirnya masa pertanggungan.

## 4. Masa Tenggang

Masa tenggang pembayaran premi adalah: 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal jatuh tempo, atau 1 (satu) bulan kalender.

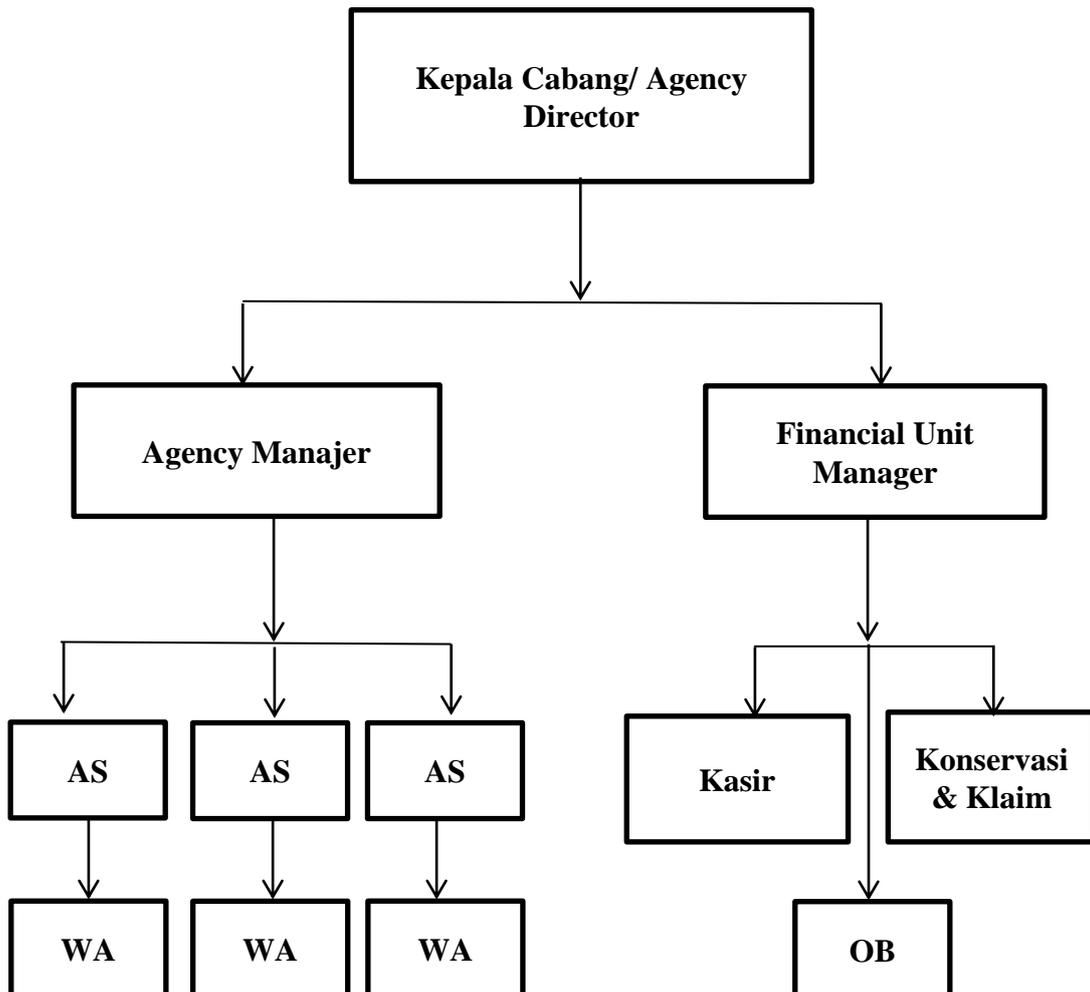
---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Ibu Rian Febrina, selaku Kepala ADM dan Kasub Keuangan, pada hari rabu, tanggal 10 Januari 2018.

#### D. Struktur Kepengurusan PT Asuransi Bumiputera Syariah

Struktur kepengurusan yang menangani khusus PT Asuransi Bumiputera Syariah, penulis menggambarkan kedalam tabel sebagai berikut.

##### 1. Gambar Struktur Organisasi



*AS: Agency Supervisor;*

*WA: Wakalah Asuransi;*

*OB: Office Boy;*

**E. Tatacara Menjadi Agen di PT Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Palembang**

Calon agen yang ingin menjadi agen di asuransi bumi putera syariah akan lebih baik bila seorang agen asuransi sudah pernah atau terlebih dahulu merasakan manfaat asuransi dengan demikian dan juga bisa secara langsung tanpa ada keterkaitan menjadi nasabah, agen bisa tampil lebih meyakinkan saat harus mempresentasikan berbagai jenis produk yang ada di asuransi bumi puteras syariah cabang palembang.<sup>12</sup>

**F. Jumlah Pegawai Asuransi Bumuputera Syariah Cabang Palembang, penulis membuat kedalam tabel sebagai berikut:**

**2. Tabel Data Pegawai**

No.	Data Pegawai	Jabatan	Pendidikan
1.	Mgs. H. Syamsul Komar	Kepala Cabang/Wakalah	Sarjana Teknik
2.	Rian febrina	Kepala ADM/Wakalah	Sarjana Ekonomi
3.	Neni Triyani	Kasir/Wakalah	Ahli Madya
4.	Mgs. Hifni Firza	Kepala Unit Operasional/Wakalah	Sarjana Ekonomi
5.	Ria Kurnia	Administrasi	Ahli Madya
6.	Roni Kurniawan	Wakalah	SMA
7.	Yustiniar Arini	Wakalah	SMA
8.	Indrayati	Wakalah	SMA

<sup>12</sup>Wawancara dengan Ibu Evi Sukarsih, *Selaku Agen di Persusahaan Bumi Putera Syariah*, pada Tanggal 27 Februari 2018

9.	Eliya	Wakalah	SMA
10.	Walama	Wakalah	Sarjana Pertanian
11.	Nilawati	Wakalah	SMA
12.	Sri Widyaningsih	Wakalah	Ahli Madya
13.	Supriyani	Wakalah	SMA
14.	Evi Sukarsih	Wakalah	Sarjana Pendidikan
15.	Marianty	Wakalah	SMA
16.	Dwi Kesumawaty	Wakalah	SMA
17.	Dedek Puji Lestari	Wakalah	SMA
18.	Mayantini Suryanti	Wakalah	SMA
19.	Dian Anggraini	Wakalah	Sarjana Ekonomi
20.	Suryana	Wakalah	SMA
21.	Siti Jariah	Wakalah	SMA
22.	Mutardi	Wakalah	SMA
23	Ngatini	Wakalah	SMA

Sumber: Wawancara dengan Ibu. Rian Febrina, *Selaku Kepala ADM dan Kasub Keuangan*, di Palembang, Pada Tanggal 27 Februari 2018 Pukul 13.30 WIB.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis kompetensi sumber daya manusia pada PT Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Palembang

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik dalam diri seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya sehingga individu mampu menampilkan unjuk kerja yang tinggi dalam suatu pekerjaan<sup>1</sup>.

Kubr.A & Proponenko, Kompetensi terdiri atas *technical competence* dan *behavioral competence*. *Technical competence* berhubungan dengan pengetahuan, *attitude*, dan *skill* tentang struktur dan prosedur pekerjaan. *Behavioral competence*, berhubungan dengan keseluruhan aspek yang mempengaruhi seseorang berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain.<sup>2</sup>

Selanjutnya peneliti mengelompokkan indikator kompetensi tersebut sebagaimana yang dikelompokkan oleh Spencer.

#### 1. Motif (Motives) meliputi indikator : a. Orientasi untuk berprestasi, b. Inisiatif.

##### a. Orientasi Berprestasi

Orientasi untuk berprestasi merupakan derajat kepedulian atau upaya seseorang untuk berprestasi dalam pekerjaannya sehingga ia berusaha bekerja dengan baik

---

<sup>1</sup>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2017.

<sup>2</sup>Iriyanto, *Human Resouce and development*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2001), hlm. 75.

atau di atas standar. Kompetensi ini direfleksikan dalam orientasi kepada hasil, efisiensi, standar, perbaikan, kewirausahaan, dan optimasi penggunaan sumber daya yaitu dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan kerjanya.<sup>3</sup>

Indikator ini dapat terlihat dari petikan wawancara terhadap wakalah yang bernama Iin, tentang jenjang karir dan capaian target sebagai berikut: *“Iyo pengen alhamdulillah aku dari agen biasa sekarang la jadi supervisor, trus target aku pengennyo perbulan itu 50 juta.”*<sup>4</sup> dari jawaban diatas, ini menunjukkan bahwa wakalah diatas memiliki kemampuan dalam orientasi dan berprestasi. dan dapat lihat juga petikan wawancara tentang jenjang karir dan capaian target sebagai berikut: *“aku idak, belum pengen, trus targetnyo cuma pengen 4 wong sebulan”*<sup>5</sup> dari jawaban diatas, ini menunjukkan bahwa wakalah diatas belum memiliki kemampuan dalam orientasi dan berprestasi (*motives*). Adapun sebab lain dikarenakan minimnya persaingan kerja sesama wakalah, kurangnya motivasi dari perusahaan, usia yang sudah kurang produktif, serta tidak ada kesanggupan dari agen untuk memenuhi standar apabila ingin menaikkan jenjang karir.<sup>6</sup>

Orientasi berprestasi adalah keinginan untuk mencapai target yang melebihi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kenaikan jenjang karir tentunya diimpikan setiap orang, akan tetapi tentunya mempunyai standar yang harus dicapai. Pada perusahaan asuransi syariah Bumi Putera untuk menjadi *agency*

---

<sup>3</sup>Umi Narimawati, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Agung Media, 2007), hlm. 78.

<sup>4</sup>Wawancara dengan wakalah 13 Mei 2018

<sup>5</sup>Wawancara dengan wakalah 13 Mei 2018

<sup>6</sup>Wawancara pada tanggal 12 Mei 2018

*supervisor* (diatas agen) maka wakalah diwajibkan untuk mendapatkan 10 orang nasabah dalam tiap bulannya.<sup>7</sup>

Mayoritas wakalah mempunyai keinginan untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih baik akan tetapi dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan ditemukan bahwa wakalah belum mempunyai target pasti untuk mendapatkan nasabah dalam tiap bulannya.<sup>8</sup> Padahal jumlah target yang pasti dalam mendapatkan nasabah akan menentukan semangat dalam bekerja, memotivasi diri serta mempengaruhi kesuksesan seseorang.<sup>9</sup> Adanya standar menunjukkan seseorang itu mempunyai kompetensi dalam bidangnya hal ini sejalan dengan Wening yang mendefinisikan konsep kompetensi identik dengan kinerja yaitu *sebagai “demonstrated ability ( including knowledge, skill, or attitudes ) to perform successfully a specific task to meet standard”*. Kompetensi adalah kemampuan yang ditunjukkan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

#### b. Inisiatif

Hasil penelitian Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup>Wawancara pada tanggal 17 Mei 2018

<sup>8</sup>Wawancara pada tanggal 12 Mei 2018

<sup>9</sup>Lisda Rahmasari, *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*, hlm. 2.

<sup>10</sup>Wening, *Penilaian Pencapaian Hasil Kinerja*, (Yogyakarta: FPTK IKIP Yogyakarta,1996), hlm. 55.

<sup>11</sup>Lisda Rahmasari , *Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*, *Majalah Ilmiah INFORMATiKA Vol. 3 No. 1, Januari 2012*, <http://www.unaki.ac.id>.

Inisiatif yaitu keinginan atau derajat usaha untuk bertindak melebihi yang diharapkan oleh pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dulu. Tindakan itu dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan dan menciptakan peluang-peluang baru secara proaktif. Pencarian dan pengumpulan informasi diartikan pula sebagai kemampuan memahami sesuatu secara lebih mendalam merujuk kepada besarnya usaha seseorang untuk mencari dan mengumpulkan informasi bagi peningkatan kualitas keputusan, dan tindakan berdasarkan informasi yang akurat serta pengalaman atas kondisi lingkungan.<sup>12</sup>

Indikator ini dapat dilihat dari petikan wakalah yang bernama walamah tentang mendapatkan tekanan kasus seperti nasabah yang ingin memutuskan polis asuransi sebagai berikut: *“Aku Share info terkait asuransi, ngajak jalan-jalan, trus cari nasabah yang ado hubungan emosional atau yang ado hubungan keluarga, trus nawarke produk unggulan”*<sup>13</sup> ada beberapa wakalah yang langsung mendatangi rumah nasabah baik itu mendengarkan keluhan, memberikan solusi, tak jarang pula wakalah ikut membantu dalam urusan rumah tangga misalnya mencuci piring sambil menjelaskan kembali manfaat asuransi dan memberikan fakta pendukung seperti piagam-piagam penghargaan dari perusahaan, surat klaim, dan Bumi Putra award.<sup>14</sup> Ini menunjukkan bahwa wakalah diatas memiliki kemampuan inisiatif yang tinggi melebihi yang diharapkan oleh pekerjaan. Dan dapat lihat juga petikan wawancara sebagai berikut: *“saya akan alihke ke premi yang lebih kecil dan aku cubo pertahanke”* ini menunjukkan bahwa wakalah di atas

---

<sup>12</sup>Umi Narimawati, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. hlm. 78.

<sup>13</sup>Wawancara 13 Mei 2018.

<sup>14</sup>Wawancara pada agen 12 Mei 2018

belum memiliki kemampuan inisiatif yang tinggi melebihi yang diharapkan oleh pekerjaan.

inisiatif adalah kemampuan memahami dan mencari suatu informasi dari nasabah alasan ingin memutuskan polis, kemampuan ini lebih kepada kemampuan untuk mendengarkan keluhan dari nasabah sehingga akan didapatkan keputusan yang tepat dan menciptakan peluang baru untuk wakalah.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wakalah di atas dari indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan belum dikatakan memiliki kemampuan orientasi dan berprestasi serta inisiatif terhadap indikator-indikator motif (motives).

Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengidnिकासikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Ditambah lagi kompetensi merupakan karateristik yang mendasar pada setiap individu yang ungu atau efektif dalam sebuah pekerjaan.

Sementara motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan yang menyebabkan seseorang bertindak. Orang-orang yang termotivasi untuk mencapai sesuatu secara konsisten membuat sasaran yang menantang untuk dirinya sendiri, bertnggungjawab untuk menyelesaikannya, dan menggunkan umpan balik untuk melakukan lebih baik. Disini motives mampu mengerakkan, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju kepada tindakan tertentu atau kepada tujuan.

Diperkuat oleh pendapat dari Spencer & Spencer dalam bukunya "*Competence at Work*", (1993), mengataka bahwa:

*"Achievement-motivated people consistently set challenging goals for themselves, take personal responsibility for accomplishing them, and use feedback to do better."*

Menurut Spencer & Spencer, motif (*motives*) meliputi (1) Orientasi pada pencapaian tugas (*Achievement orientation*), (2) Dampak dan pengaruh (*Impact and influence*). Impact and influence ini mencerminkan niat untuk mendekati, menakutkan, mempenaruhi, atau membuat terkesan orang lain, agar mereka mendukung agen tertentu atau mereka menjadi terpengaruh.

Berdasarkan penelitian ini, secara umum hasil wawancara terhadap wakalah belum dikatakan berkompentensi pada indikator-indikator dimensi motif (*motives*). Yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer.

## **2. Sifat (*Traints*) Kemampuan pelayanan meliputi Indikator : orientasi pada kepuasan pelanggan.**

Pada dasarnya asuransi adalah bentuk bisnis jasa dimana sebagai industri jasa, setiap pengusaha perasuransian akan berusaha memberikan layanan produk atau jasa yang maksimal bagi para pelanggannya, yang dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible*). Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi namun beberapa studi menunjukkan bahwa memuaskan pelanggan saja tidak cukup karena tidak ada jaminan bahwa pelanggan yang puas

akan menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini pula yang dapat dijadikan pedoman oleh perusahaan agar konsumen dapat mempercayai produk yang ditawarkan dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut, banyak perusahaan yang mengandalkan kepuasan konsumen sebagai jaminan keberhasilan dikemudian hari tetapi kemudian kecewa mendapati bahwa para konsumennya yang merasa puas dapat membeli produk pesaing tanpa ragu-ragu.<sup>15</sup> Orientasi pada kepuasan pelanggan merupakan kemauan untuk membantu dan melayani kebutuhan atau harapan pelanggan / orang lain.<sup>16</sup>

Ada beberapa para wakalah dari perusahaan asuransi syariah Bumi Putera tidak segan untuk langsung turun tangan ikut membantu nasabah jika dalam kesulitan, misalnya dengan meminjamkan uang ketika nasabah mengalami kesulitan ekonomi. Kadang juga para wakalah meminjamkan buku-buku produk perusahaan agar nasabah bisa membaca dan memahami sendiri serta memberikan alamat kantor untuk dapat meyakinkan dan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah.

Indikator ini dapat dilihat dari petikan wawancara terhadap wakalah tentang orientasi kepuasan pelanggan sebagai berikut: *“Saya akan pinjemke buku tentang produk, dan memberikan alamat kantor dan Saya akan membantunya jika nasabah dalam kesulitan, dan bergaul dengan orang tersebut”* petikan di atas dapat lihat beberapa wakalah secara konsisten dan berkompeten dalam hal untuk orientasi kepuasan pelanggan (*traits*), kemampuan mengerti memahami sikap

---

<sup>15</sup>Griffin, Jill. (2002). dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books. Singapore, dalam Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No.1 (2014)*

<sup>16</sup>Moenir HAS, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta; Bumi Aksara, 1995), hlm. 229.

yang tidak terkatakan atau *body language* dari nasabah, wakalah tidak selalu harus menjadi orang yang didengarkan akan tetapi lebih kepada memahami dan mendengarkan keluhan dan sikap yang tersirat dari nasabah.

Namun dapat dilihat juga dari petikan wawancara terhadap wakalah sebagai berikut: “*Aku jelaske dengan detail*”<sup>17</sup> hanya menjelaskan saja tentang produk tanpa mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan dari nasabah.<sup>18</sup> petikan di atas dapat lihat beberapa wakalah belum berkompeten dalam hal untuk orientasi kepuasan pelanggan (*traints*).

Hal ini membuktikan bahwa indikator kemampuan pelayanan kepuasan pelanggan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang merupakan kemauan untuk membantu dan melayani kebutuhan atau harapan pelanggan belum sepenuhnya dimiliki oleh para wakalah.

Beberapa wakalah lebih cenderung untuk menjelaskan saja tentang produk dan belum sampai pada tahap mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan dari nasabah.<sup>19</sup> Hal ini membuktikan bahwa indikator kemampuan pelayanan kepuasan pelanggan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang merupakan kemauan untuk membantu dan melayani kebutuhan atau harapan pelanggan belum sepenuhnya dimiliki oleh para wakalah.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wakalah diatas dari indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan belum dikatakan memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan. terhadap indikator-indikator Sifat (*traints*).

---

<sup>17</sup>Wawancara 13 Mei 2018

<sup>18</sup>Wawancara 12 Mei 2018

<sup>19</sup>Wawancara 12 Mei 2018.

Spencer & Spencer dalam bukunya “*Competence at Work*”, mengatakan bahwa:

*Motives and traits competence are intrinsic operant or self starting master trait that predict what people will do on their jobs long term, without close supervision. These trait competence are characteristic of successful manager.”*

Spencer & Spencer mengatakan bahwa sifat (*Traits*), meliputi Inisiatif dan membanugun kebesamaan berupa kemauan untuk mengembangkan orang lain, esensi dari kompetensi ini terletak pada kemauan serius untuk mengembangkan orang lain, *teamwrok and cooperation* berarti kemauan sungguh-sungguh untuk bekerja secara koperatif dengan pihak lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehinga menjadi lebih kompetitif.

### **3. Kepribadian (*Attitude*) Kemampuan mempengaruhi orang lain yang meliputi Indikator kompetensi mendukung dan mempengaruhi.**

Kompetensi mendukung dan mempengaruhi merupakan kemampuan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.<sup>20</sup> Dari indikator ini dapat dilihat dari petikan wawancara terhadap wakalah sebagai berikut: ““*Aku kasih tau kalau asuransi tu penting, kadang aku langsung kejer kerumahnyo*”<sup>21</sup> petikan di atas dapat lihat beberapa wakalah berkompeten dalam hal Kemampuan mempengaruhi orang lain yang meliputi Indikator kompetensi mendukung dan mempengaruhi (*attitude*).

---

<sup>20</sup>Lado, A A, Boyd N C and Wright, P 1991 A Competence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Toward a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

<sup>21</sup>Wawancara pada agen 13 Mei 2018

Kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dan memberikan kesan baik tentu saja harus dimiliki oleh wakalah jika ingin mendapatkan nasabah. Teknik pendekatan wakalah yaitu sering bertandang kerumah nasabah untuk membujuk dan meyakinkan agar calon nasabah dapat bergabung. Bahkan wakalah tersebut memberikan kesan baik berupa pemberian sesuatu, sampai mengajak calon nasabah untuk refreshing seperti bernyanyi di salah satu mall di Palembang.<sup>22</sup>

*Attitude* merupakan kemampuan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya. Kompetensi ini untuk memahami hubungan kekuasaan atau posisi dalam organisasi, mengidentifikasi orang-rang yang berperan atau berpengaruh dalam pengambilan keputusan, dan kemampuan memprediksi pengaruh suatu situasi kondisi terhadap nasib individu atau kelompok dalam organisasi.<sup>23</sup>

#### **4. Kemampuan (*Knowledge*) Kemampuan manajerial yang meliputi kompetensi: a). Memberi dukungan, b). Kepemimpinan kelompok**

Kemampuan manajerial merupakan kemampuan mendorong pengembangan atau proses belajar orang lain.

##### *a. Memberi dukungan*

Kemampuan manajerial merupakan kemampuan mendorong pengembangan atau proses belajar orang lain. Indikator ini dapat terlihat ketika apakah para

---

<sup>22</sup>Wawancara 12 Mei 2018.

<sup>23</sup>Lado, AA, Boyd NC and Wright, P 1991 A Competence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Towards a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

<sup>23</sup> Hayes. N, *Managing Teams: A strategy for Success*. (London: Thomson. 2004), hlm. 96.

wakalah sering berbicara dan bertukar pengalaman sesama teman atau nasabah. Atau pernahkah para wakalah membantu teman sesama wakalah yang belum mendapatkan nasabah sama sekali. Hasilnya adalah sangat jarang para wakalah bertukar cerita sesama teman ataupun ketika dikantor mereka hanya menyeter hasil premi kemudian pulang.<sup>24</sup> Ini membuktikan bahwa kurangnya motivasi sesama teman kerja, lemahnya komunikasi untuk berbagi informasi sampai kesenjangan perlakuan antara wakalah yang terjun langsung ke lapangan dengan wakalah yang *standby* di kantor.<sup>25</sup> Menurut Mathis dan Jackson Tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi.<sup>26</sup> Kemudian adalah kerjasama atau kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan.<sup>27</sup> Tentunya dukungan organisasi ini dan team work yang solid perlu diperhatikan untuk mendapatkan perusahaan yang dapat berlangsung lama untuk mensejahterakan karyawan.

Indikator ini dapat dilihat dari petikan wawancara terhadap wakalah tentang memberi dukungan sebagai berikut: "*jaranng sekali untuk bertukar pikiran sibuk denga gawean masing-masing*" dari jawaban di atas, ini menunjukkan bahwa wakalah belum memiliki kemampuan memberikan dukungan (*knowledge*).

---

<sup>24</sup> Observasi di Perusahaan Asuransi Syariah Bumi Putera

<sup>25</sup> Observasi di Perusahaan Asuransi Syariah Bumi Putera

<sup>26</sup> Mathis, Robert L dan John H Jackson, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku I . Jakarta : Salemba Empat.

<sup>27</sup> Sastrohadiwiryono, Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

b. *Kepemimpinan kelompok*

Merupakan kemampuan dan kemauan untuk berperan sebagai pemimpin kelompok, biasanya ditunjukkan dalam posisi otoritas formal.<sup>28</sup>

Dari beberapa jawaban wakalah dapat dilihat bahwa wakalah lebih cenderung mempunyai kemampuan untuk memotivasi, memberikan dukungan dan mengajak teman yang sedang tidak bekerja dengan baik untuk berekreasi. Kemampuan ini sangat penting dimiliki bagi wakalah yang ingin menjadi pemimpin dalam kelompoknya. Indikator ini dapat dilihat dari petikan wawancara terhadap wakalah, tentang kepemimpinan kelompok sebagai berikut: *“Memotivasi, visit to home, mengajak untuk refreasing.”* Sementara ada juga beberapa wakalah cenderung menyikapi seadanya saja jika ada karyawan tidak berkerja dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil petikan wawancara terhadap wakalah sebagai berikut: *“Ku tegor bae dinasehati.”*<sup>29</sup>

Karakteristik kompetensi pengetahuan adalah proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudah mengetahui apa yang harus diketahui untuk dilakukan. Pengetahuan (knowledge) merupakan dasar kebenaran atau fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan.

---

<sup>28</sup>Lado, A A, Boyd N C and Wright, P 1991 A Competence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Toward a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

<sup>29</sup>Wawancara dengan agen 13 Mei 2018

**5. (Skill) Kemampuan daya pikir meliputi Indikator kompetensi: (a).  
Berfikir analitik, (b). Keahlian teknis.**

*a. Berfikir Analitik*

Kompetensi berfikir analitik yaitu kemampuan untuk memahami situasi atau permasalahan dengan cara menguraikannya menjadi bagian-bagian yang lebih rinci, atau kemampuan untuk mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pemahaman dan pengetahuan masa lalu.<sup>30</sup>

Kompetensi ini dapat tercermin dari strategi-strategi yang dipakai oleh wakalah ketika ingin mendapatkan nasabah yang lebih sulit. Dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti didapatkan jawaban wakalah yang meyakinkan calon nasabah untuk ikut bergabung dengan memakai pendekatan yang intens, menjelaskan program unggulan beasiswa, dan bahkan mengatakan ada sebagian pejabat Indonesia yang ikut menjadi nasabah dari perusahaan asuransi ini.<sup>31</sup>

Keterampilan analitik ini adalah kemampuan memilah situasi menjadi beberapa bagian, mencari tahu apa yang perlu dilakukan dan merencanakan tindakan langkah demi langkah.<sup>32</sup> Walaupun sesama wakalah akan tetapi keterampilan ini lebih banyak dimiliki oleh wakalah lapangan daripada wakalah yang mempunyai jabatan struktural di perusahaan.

---

<sup>30</sup>Hayes. N, *Managing Teams: A strategy for Success*. (London; Thomson. 2004), hlm. 96.

<sup>31</sup>Wawancara 12 Mei 2018

<sup>32</sup>Mark Parkinson, *Panduan Sukses Menghadapi Tes Psikometri (Psychometric Test)*, (Solo; Tiga Serangkai, 2004), hlm 146.

*b. Keahlian Teknis.*

Yaitu penguasaan pengetahuan eksplisit berupa keahlian atau ketrampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta motivasi untuk mengembangkan, menggunakan dan mendistribusikan pengetahuan dan ketrampilan kepada orang lain.<sup>33</sup>

Keahlian teknis adalah pengetahuan wakalah tentang produk-produk asuransi dan manfaat kegunaannya produk asuransi tersebut. Produk asuransi syariah perusahaan Bumi Putera Syariah mempunyai tiga produk yaitu, Mitra Iqra Plus, Mitra Mabru Plus, Mitra BP Link Syariah: Assalam, Taawun, Askum.<sup>34</sup> Hasil wawancara dari para wakalah didapatkan bahwa para wakalah tidak banyak mengetahui kegunaan dan manfaat apa saja yang didapatkan dari produk-produk asuransi serta akad yang digunakan dalam produk-produk tersebut. Yang mereka ketahui hanyalah produk unggulan saja yang ditawarkan yang banyak diminati yaitu produk Assalam. Dilihat dari petikan wawancara terhadap wakalah, tentang produk serta akad yang digunakan sebagai berikut: *“tidak terlalu, saya hanya mengetahui produk tertentu saja serta akad yang digunakan kurang tau aku kasih brosur samo datang kekantor.”*<sup>35</sup>

Akad dalam produk asuransi syariah adalah akad *tijarah* dan atau akad *tabarru'*. Akad *tijarah* adalah akad *mudharabah*, sedangkan akad *tabarru'* adalah hibah. Dalam akad ini, sekurang-kurangnya harus disebutkan hak dan kewajiban peserta dan perusahaan cara dan waktu pembayaran premi, jenis akad (*tijarah atau*

---

<sup>33</sup> Hayes. N, *Managing Teams: A strategy for Success*, hlm. 96.

<sup>34</sup> Dokumentasi perusahaan asuransi syariah Bumi Putera.

<sup>35</sup> Wawancara 13 Mei 2018

*tabarru'*) dengan menyebut syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi uang diakadkan. Dalam akad *tijarah (mudharabah)* perusahaan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) dan peserta bertindak sebagai *shahibul maal* (pemegang polis), sedangkan dalam akad *tabarru'* (hibah), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah, kedudukan perusahaan hanya bertindak sebagai pengelola dan hibah saja. Akad *tijarah* dapat diubah menjadi akad *tabarru'* jika para pihak rela melepaskan haknya, sedangkan akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi jenis akad *tijarah*.<sup>36</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wakalah di atas dari indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan belum dikatakan memiliki keterampilan dalam kemampuan daya pikir atau yang disebut dengan *skill* (keterampilan).

Pendapat Michael Zwell, dalam bukunya, *Creating a Culture of Competence*, sebagaimana dikutip wobowo, mengemukakan bahwa:

“keterampilan memainkan peran yang cukup besar terhadap kompetensi. Keterampilan menulis dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan menulis, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi dibidangnya. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.”

---

<sup>36</sup>M. Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University press UMS, 2006), hlm. 133.

Sementara Spencer & Spencer dalam bukunya *Competence at Work*, mengemukakan bahwa:

*“Mental or cognitive skill competence include analytic thinking (processing knowledge and data, determining cause and effect, organizing data and plans) and conceptual thinking (recognizing patterns in complex data).”*

Ditambah lagi menurut Spencer & Spencer bahwa keterampilan (*skill*) kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berfikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks. Conceptual thinking bersifat kreatif, konseptual atau induktif.

**6. (Self Concept) Efektivitas individu terdiri dari Indikator kompetensi :(a) pengendalian diri; (b) kepercayaan diri; (c) komitmen pada organisasi.**

*a. Pengendalian diri*

Kompetensi pengendalian diri merupakan kemampuan mengendalikan emosi diri sehingga mampu mencegah perilaku negatif, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja dibawah tekanan.<sup>37</sup> Kompetensi ini mencerminkan kemampuan seseorang untuk bisa memaafkan kesalahan diri sendiri dan kemauan untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Dalam tahap pengendalian emosi rata-rata para jawaban dari wawalah adalah untuk membela diri. Padahal kemampuan pengendalian emosi

---

<sup>37</sup>Bhatnagar, J dan A Sharma, The Indian perspective of strategic HR roles and organizational learning capability; 2005, *Int. J. Hum. Res. Manage.*, Vol. 16, No. 9, pp. 1711 – 1739.

bukan hanya sampai tahap membela diri melainkan ikhlas serta tahapan tertinggi adalah intropeksi diri, dan memperbaiki kesalahan tersebut.<sup>38</sup>

*b. Kepercayaan Diri*

Kompetensi ini adalah keyakinan seseorang pada kemampuannya untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Dalam kompetensi ini tentunya tugas dari para wakalah adalah mencari nasabah sebanyak-banyaknya apabila menginginkan pendapatan yang besar serta kenaikan jenjang karir. Namun di lapangan para wakalah juga sering menjumpai penolakan dari calon nasabah untuk tidak ingin bergabung dalam perusahaan, tentunya ini adalah sebuah fenomena yang biasa dihadapi oleh wakalah. Berbagai sikap yang tercermin dari wakalah apabila nasabah ingin membatalkan untuk bergabung dari asuransi seperti beberapa wakalah hanya bersabar, tetap mencoba dilain waktu, sampai hanya berbesar hati.<sup>39</sup> *“Jika ada nasabah yang membatalkan untuk bergabung menjadi nasabah bagaimanakah sikap saudara? Biasa saja, dan berbesar hati akan kegagalan”*.<sup>40</sup>

Walaupun gagal meraih tujuan atau target, orang yang percaya diri tidak mudah menyerah karena mereka dapat berpikir positif terhadap segala sesuatu yang mereka hadapi. Gagal tidak membuat mereka menyalahkan diri sendiri dan menyerah karena mereka yakin akan kemampuan yang mereka miliki. Hal

---

<sup>38</sup>Wawancara agen 12 Mei 2018

<sup>39</sup>Wawancara 12 Mei 2018

<sup>40</sup>Wawancara agen 12 Mei 2018

tersebut membuat mereka mampu bangkit lebih cepat dibandingkan orang yang tidak percaya diri ketika mengalami kegagalan.<sup>41</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wakalah di atas dari indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan belum dikatakan memiliki Kemampuan Afektivitas Individu atau yang disebut dengan *self concept* (konsep diri).

Michael Zwell, dalam bukunya "*Creating a Culture of Competence*", sebagaimana dikutip oleh wibowo, mengatakan:

"kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, masuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan hubungan."

Spencer & Spncer mengatakan, konsep diri (*Self concept*), meliputi percaya diri (*self confidence*), kontrol diri (*Self control*). *Self control* adalah kemampuan untuk menjaga emosi dan meredam aksi negatif ketika sedang marah, tatkala berhadapan dengan oposisi atau tindakan kasar dari orang lain, atau saat bekerja dalam kondisi stres. *Self control* lebih sering ditemukan pada manajerial level bawah dan posisi kontributor individual dengan tingkat stres tinggi. *Self confidence* adalah keyakinan terhadap kemampuan diri menyelesaikan sebuah tugas. *Self confidence* adalah sebuah komponen dari kebanyakan model dari orang-orang bekinerja superior.

---

<sup>41</sup>Gregorius C. Alexander, *Pentingnya Rasa Percaya Diri dalam Dunia Kerja*, <https://marketing.co.id>.

Kompetensi memiliki ciri atau karakteristik yang dipakai untuk membedakan antara kinerja yang unggul dengan rata-rata. Bagi organisasi, ciri kompetensi dapat membantu proses rekrutmen, seleksi, pengembangan sumber daya manusia, menentukan upah/gaji, dan penilaian kinerja.

Spencer & Spencer sependapat bahwa karakteristik kompetensi terdiri dari enam perilaku yang dapat diukur atau dipercaya hitungannya, dan dapat menggambarkan secara jelas atau nyata perbedaan performa seseorang yang unggul dengan rata-rata atau antara efektif dan tidak efektif dalam melakukan pekerjaan: yaitu (1) *motives*, (2) *traits*, (3) *attitude* (4) *Self concepts* (5) *knowledge*, dan (6) *Self Concept*.

## **B. Keunggulan sumber daya manusia serta faktor yang mempengaruhi pada Asuransi Bumi Putera syariah Palembang**

### **1. Keunggulan kompetensi sumber daya manusia (Wakalah)**

Berdasarkan analisis pembahasan di atas menunjukkan bahwa terlihat dari indikator-indikator kompetensi yang dikelompokkan Spencer & Spencer maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa para wakalah yang berlatar belakang pendidikan SMA pada perusahaan asuransi syariah Bumi Putera justru lebih unggul dibandingkan dengan wakalah lainnya. Indikator tersebut adalah:

#### 1. Indikator kompetensi inisiatif (*motives*)

*Inisiatif* yaitu keinginan atau derajat usaha untuk bertindak melebihi yang di harapkan oleh pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah lebih dulu. Tindakan itu dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan dan menciptakan peluang-peluang baru

secara proaktif. *Pencarian dan pengumpulan informasi* diartikan pula sebagai kemampuan memahami sesuatu secara lebih mendalam merujuk kepada besarnya usaha seseorang untuk mencari dan mengumpulkan informasi bagi peningkatan kualitas keputusan, dan tindakan berdasarkan informasi yang akurat serta pengalaman atas kondisi lingkungan.<sup>42</sup> Hal ini terlihat ketika ada nasabah ingin memutuskan polis wakalah berinisiatif menjelaskan kembali info terkait manfaat asuransi, serta tak segan wakalah mengeluarkan uang untuk mengajak jalan-jalan dan memabangun hubungan emosional atau hubungan keluarga.

- a. Indikator kompetensi kemampuan mempengaruhi orang lain (*Attitude*) merupakan kemampuan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik pada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.<sup>43</sup> Hal ini terlihat pada wakalah yang langsung bertandang kerumah calon nasabah dan tak jarang wakalah juga ikut membantu dalam kegiatan rumah tangga misalnya mencuci piring sambil mempromosikan asuransi pada calon nasabah.

## **2. Faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia (wakalah)**

- a. *Pengalaman* lebih dari 10 tahun yang diperoleh melalui pengalaman kerja yang relevan dan pemahaman yang mendalam atas kondisi lingkungan bisnis dan lingkungan kerja.

---

<sup>42</sup>Umi Narimawati, Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media, 2007), hlm. 78.

<sup>43</sup>Lado, A A, Boyd N C and Wright, P 1991 A Competence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Toward a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

- b. *pengetahuan* yang dianggap cerminan intelegensia yang dibangun melalui proses pendidikan
- c. *keterampilan* yang biasanya dikaitkan dengan talenta dan dikembangkan melalui pelatihan
- d. *ability* (kemampuan) yang biasanya dikaitkan dengan kemampuan fisik dan daya tahan seseorang di dalam kegiatan kerja
- e. *Relationship* merupakan kategori yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi berhubungan dengan *relationship* meliputi: kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.<sup>44</sup>

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa wakalah dengan latar belakang pendidikan SMA lebih cenderung berhasil/unggul memasarkan produk asuransi dibandingkan wakalah dengan latar belakang sarjana dan diploma. Hal ini juga didukung dengan data pemasaran produktivitas wakalah tahun 2017 yang menggambarkan bahwa wakalah produktif atau tidak produktif. Data tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>44</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 330-331

**Tabel 3. Daftar Produktifitas Wakalah  
01 Januari s.d 31 Desember 2017**

DAFTAR PRODUKTIVITAS AGEN DESEMBER 2017

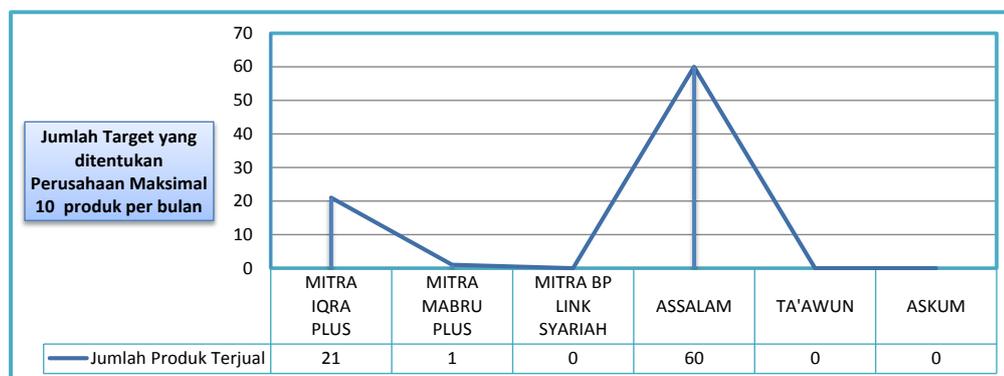
KANTOR : KANTOR PEMASARAN SYARIAH PALEMBANG  
 AGEN : SELURUH AGEN  
 PERIODE MULAI ASURANSI : 01 JANUARI S.D 31 DESEMBER 2017

NO.	NAMA AGEN	PENDIDIKAN	NOMOR KANTOR	NAMA KANTOR	JENIS ASURANSI					
					MIP	MMP	BP LINK	ASSALAM	TA'AWUN	ASKUM
1	Wakalah I	Sarjana Pertanian	3040700	Kantor Pemasaran Syariah Palembang	4	0	0	11	0	0
2	Wakalah II	Sarjana Ekonomi	3040700	Kantor Pemasaran Syariah Palembang	1	1	0	6	0	0
3	Wakalah III	Diploma	3040700	Kantor Pemasaran Syariah Palembang	5	0	0	7	0	0
4	Wakalah IV	Diploma	3040700	Kantor Pemasaran Syariah Palembang	4	0	0	5	0	0
5	Wakalah V	SMA	3040700	Kantor Pemasaran Syariah Palembang	7	0	0	31	0	0
<b>JUMLAH</b>					<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Catatan:

No.	JENIS ASURANSI	KODE
	MITRA IQRA PLUS	MIP
	MITRA MABRU PLUS	MMP
	MITRA BP LINK SYARIAH	BP LINK
		ASSALAM
		TA'AWUN
		ASKUM

**Gambar 2.**  
**Data Penjualan Produk Asuransi Syariah  
01 Januari s.d 31 Desember 2017**



Agensi asuransi syariah adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi syariah di mata masyarakat. Agen pemasar syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Karena itu, profesionalitas agen pemasar asuransi syariah sekaligus keberimbangan pengetahuannya antara pengetahuan

syariah dan pengetahuan ekonomi selalu didengungkan untuk menjawab kebutuhan pasar asuransi syariah di Indonesia.

Dalam bisnis asuransi, kualitas individu dan mental dari agen asuransi jauh lebih berperan. Karena agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi syariah dalam suatu perusahaan.

Seorang agen asuransi berkewajiban untuk:

- a. Menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis.
- b. Melakukan tatacara penutupan asuransi sesuai standar prosedur.
- c. Melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi dan menyetorkannya.
- d. Menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari calon pemegang polis.
- e. Mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Kode Etik Keagenan serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya.
- f. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada calon pemegang polis berkenaan dengan ketentuan-ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pemegang polis termasuk dan tidak terbatas pada syarat-syarat umum dan syarat-syarat khusus polis.
- g. Membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatannya kepada pihak perusahaan.

Seorang agen dalam sebuah usaha asuransi ditunjuk dan diberi wewenang oleh perusahaan asuransi untuk bertindak atas nama perusahaan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh agen pemasar asuransi syariah guna mengedukasi masyarakat:

- a. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan *benefit* asuransi syariah kepada masyarakat secara jujur dan terbuka

- b. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (*financial planner*) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon peserta asuransi syariah.
- c. Agen asuransi syariah perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media masa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, feature, advertorial, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
- d. Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.
- e. Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.

Daftar Tabel diatas menggambarkan bahwa produktivitas agen yang memasarkan produk asuransi dari bulan januari sampai dengan desember belum memenuhi syarat untuk dapat naik jenjang karir. Dikarenakan syarat jenjang karir agen minimal mendapatkan premi asuransi maksimal 10 orang per/bulan.

Dari kesimpulan tabel laporan produktif agen pemasaran produk diatas bahwa sumber daya manusia/agen PT Asuransi Jiwa Bumi Putera Syariah belum menggambar bahwa sumber daya manusia belum maksimal dalam memasarkan produk asuransi tersebut.

Rendahnya kompetensi sumber daya manusia (agen) asuransi syariah menghambat lajunya pertumbuhan asuransi syariah khususnya pada asuransi Bumi Putera Syariah Palembang. Pengabdian sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara bekerja sama dengan berbagai pihak terutama lembaga-

lembaga pendidikan untuk membuka atau memperkenalkan pendidikan asuransi syariah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

1. Kompetensi sumber daya manusia yang dalam hal ini fokus penelitian pada kompetensi agen (wakalah) pada perusahaan asuransi syariah Bumi Putera di kota Palembang. Hasilnya adalah didapatkan bahwa dari kesimpulan enam indikator karakteristik kompetensi dapat diukur atau dipercaya hitungannya, dan dapat menggambarkan secara jelas atau nyata perbedaan performa seseorang yang unggul dengan rata-rata atau antara efektif dan tidak efektif dalam melakukan pekerjaan: yaitu (1) *motives*, (2) *traits*, (3) *attitude* (4) *Self concepts* (5) *knowledge*, dan (6) *Self Concept*. Dan dibuktikan dengan tabel produktif agen terkait pemasaran produk hal ini terlihat minimnya produk asuransi syariah yang terjual, dan penyikapan permasalahan lapangan dan belum tercapainya target nasabah yang ditentukan oleh perusahaan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sumber dayan manusia (wakalah) yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang belum dikatakan berkompeten.
2. Dari enam indikator kompetensi tersebut, sumber daya manusia pada Perusahaan Asuransi Bumi Putera Syariah Palembang hanya memiliki dua kompetensi yang cenderung unggul, yaitu kemampuan berinisiatif (*motives*) dan kemampuan mempengaruhi orang lain (*Attitude*).
3. Faktor yang mempengaruhi kemampuan/kompetensi yang unggul tersebut adalah pengalaman lebih dari 10 tahun, karena pengalaman tersebut maka

wakalah memiliki pengetahuan, keterampilan dan jaringan/relation yang luas dan mampu memasarkan produk asuransi syariah.

## **B. SARAN**

Kepada perusahaan asuransi syariah Bumi Putera peneliti memberikan saran yaitu:

1. Perlu strategi pemasaran yang lebih terfokus kepada upaya untuk memahami pemahaman masyarakat tentang asuransi syariah. Maka asuransi syariah khususnya asuransi Bumi Putera Syariah Palembang perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada pemenuhan pemahaman masyarakat ini.
2. Perlunya upaya sosialisasi yang lebih baik dan serius kepada masyarakat, sehingga mereka benar-benar mengenal asuransi syariah.
3. Meningkatkan produk-produk asuransi syariah sehingga lebih beragam dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Perlu meningkatkan kompetensi serta profesionalisme sumber daya manusia dalam bidang asuransi syariah, sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan asuransi syariah khususnya asuransi Bumi Putera Syariah Palembang saat ini dan yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Abdurrahman, *Hukum Asuransi Syariah*, Solo; Diktat Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2009.
- Achmad, dan Cholid., *Metode penelitian*. Jakarta; Bumi Aksara, 2012.
- Hasan Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS Center For Academic Publishing Service, 2013.
- Ali, Zainuddin , *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta; Sinar Grafika, 2000.
- Amstrong, Michael., *Manajemen Sumber Daya Manusia Seri Pedoman Manajemen*, Alih Bahasa; Sofyan dan Haryanto, ( Jakarta; Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 1998.
- Amrin, Abdullah., *Asuransi Syariah, Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, Jakarta; PT Alek Media Komputindo, 2006.
- Anwar, Sa-yamsul dalam abdurrohman, *Hukum Perjanjian Syariah Di Indonesia Study komperatif Tentang KHES Fikih Muamalatdan KUH Perdata*, Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2008.
- Antonio, Muhammad Syafii dan Tim Tazkia., *Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad SAW "The Super Leader Super Manager" buku 2, Bisnis dan Kewirausahaan*, Jakarta; Tazkia Publishing 2012.
- Anoraga, Pandji., *Pengantar bisnis. Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*, Jakarta; Rineka Cipta, 2007.
- Arikunto, *Prosesur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*, Jakarta; PT Rineka Cipta, 2010.
- Azwar, Saifudin. *Metode penelitian*, Yogyakarta; Pustaka Belajar, 2010
- Billah, Muhammad Ma'sum, *Principles and Practices of Takaful and Insurance Compared*, Kuala Lumpur-Malaysia IIUM Pres, 2001.
- Burhanuddin, Yusuf., Arif Nur Rianto Al, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2015.
- Clelland, Mc., *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung; PT Refika Aditama, 2007.

- Darmawi, Herman, *Manajemen Asuransi*, Jakarta; Bumi Aksara, 2001.
- Didin, Hafidhuddin, dkk, *Solusi Berasuransi*, Bandung; PT Karya Kita, 2009.
- Dewi, Gemala *et al.*, *Hukum Perikatan Islam Indonesia*, Jakarta; Ctk. Pertama, Kencana, 2005.
- Djazuli, H.A. dan Yadi Junwari., *Lembaga-lembaga perekonomian umat*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Dubois, D., Rothwell, J. W, *Competency Based Human Resource Management*. Davies-Black Publishing, 2004
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, Jakarta; Balai Pustaka, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Fuady, Munir., *Hukum Kontrak Daari sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung; PT Citra Aditya Bakti, 2003.
- Gomes, Faustino Cardoso *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Andi, 2003
- HAS, Moenir., *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta; Bumi Aksara, 1995.
- Hadi, *Metodologi Penelitian*, Bandung; Pustaka Setia, 1998.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta; Gema Insani, 2003
- Iriyanto, *Human Resouce and development*, Surabaya; Insan Cendikia, 2001.
- Lako, Andreas dan Anna Sumaryati, *Optimalisasi Kinerja Korporasi Melalui Audit Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia.*(*Manajemen Usahawan Indonesia* No. 10 Th September 2002.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenabngan Peradilan Agama*, Jakarta; Kencana Prenada Media Grup, 2012.
- Mathis, Robert L dan John H Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku I. Jakarta; Salemba Empat, 2001

- Malayu, Hasibuan., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Bumi Aksara, 2001.
- Managing, Hayes. N, *Teams: A strategy for Success*, London; Thomson. 2004.
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Surabaya; Ghalia Indonesia, 2010.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
- Mukmum, Abin Syamsudin, *Psikologi Kependidikan Perangkat Sistim Pengajaran Modul*, Bandung; Remaja Rosdakarya, 1996.
- Naceur, Jabnoun., *Islam and Management*, International Islamic Publishing House" Riyadh, 2008.
- Narimawati, Umi., *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Agung Media, 2007.
- Muthohari Nisrina, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, Yogyakarta; PT. Suka Buku, 2012.
- Omstein, Allan C., *Strategic for Effective Teaching*. MetroManila. Loyola Novatas Press. 1998.
- Panorama, Maya., Muhajirin., *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kauntitatif*, Yogyakarta; Idea press Yogyakarta, 2017.
- Parkinson, Mark., *Panduan Sukses Menghadapi Tes Psikometri (Psychometric Test)*, Solo; Tiga Serangkai, 2004.
- Prabu, Mangkunegara, Anwar, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
- Riduan, *Belajar mudah Penelitian unuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung; Alfabeta, 2005.
- Qardhawi, Yusuf., *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta; Robbani Press, 1997.
- Salim, Yeni Salim, *Kamus Indonesia Kontemporer* Jakarta: Press, 1991.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2003.

- Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta; Ekonisia, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&G*, Bandung; Alfabeta, 2015.
- Sudarsono, Heri., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta; Deskripsi dan Ilustrasi, Cet. Ke 4 Ekonisia FE-UUI, 2007.
- Sholahuddin, M., *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, Surakarta; Muhammadiyah University press UMS, 2006.
- Spencer, Lyle M. And Signe M. Spencer, *Competence Work: Model for Superior Performance*. John Wiley and Sons, Inc.
- Sanghi, S. *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing and Implementing Competency Models in Organization*. Sage Publication Pve, Ltd 2007
- Samsudin, Sadili. *Manajemen sumber Daya Manusia*, Bandung; Pustaka Setia, 2006.
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Bumi Aksara, 2008.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi I, Yogyakarta ; Bagian Penerbitari STIE YKPN, 1995.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Kerjasama Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dan Remaja Rosdakarya, 2009.
- Sunyoto, Danang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; Caps, 2012.
- Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta; Gema Insani Press, 2002.
- Thoha, Hutapea., *Kompetensi Plus*, Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- T.J. Toy., and G.R. Foster, *Guidelines for the Use of the Revised Universal Soil Loss Equation version 1.06 on Mined Lands, Construction Sites and Reclaimed Lands*. Office of Surface Mining, Denver, USA, 103 pp, 1998.
- Umi, Narimawati., *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Agung Media, 2007.

Wibowo, Mungin Eddy., *Paradigma Bimbingan dan Konseling*, Semarang; DEPDIKNAS, 2001.

F. Satrio Wicaksono, *Hukum Waris: Cara Muda dan Tepat Membagi Harta Warisan*, Jakarta; Visi Media, 2011.

Wening, *Penilaian Pencapaian Hasil Kinerja (Belajar)*, Yogyakarta; FPTK IKIP Yogyakarta, 1996.

Yusanto, Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta; Gema Insani Press, 2002.

#### Referensi Jurnal

A A, Boyd N C, Lado and Wright, P 1991 A Competence-Based Model of Sustainable Competitive Advantage Toward a Conceptual Integration, *Journal of Management*.

Alexander, Gregorius C., *Pentingnya Rasa Percaya Diri dalam Dunia Kerja*, <https://marketing.co.id>.

Azmy, Ahmad., *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Career Ready Professional Di Universitas Tanri Abeng*, *Binus Business Review* Vol. 6 No. 2 Agustus 2015: 220-232.

Barney, J B Firm., Resources and Sustainable Competitive Advantage *Journal of management*, 1991. pp. 99-20.

D.K.R. Ardiana, I.A. Brahmayanti, Subaedi, *Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 12 No.1 Maret 2016.

Foster, R P Work Force Diversity and Business, *Traning and Development Journal*, 1998.

Ghozali Mohammad 1 dan Nor ‘Azzah Kamri, Keperibadian Islam Dan Profesionalisme Dalam Pekerjaan: Satu Analisis Teoritis, *Jurnal Syariah*, *Jil.* 23, *Bil.* 2 (2015) 255-286.

J, Bhatnagar., dan A Sharma, The Indian perspective of strategic HR roles and organizational learning capability; 2005, *Int. J. Hum. Res. Manage.*, Vol. 16, No. 9, pp. 1711 – 1739.

Jill, Griffin., (2002). dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books. Singapore, dalam Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai

Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1 (2014).

Luneto, Buhari., Profesionalisme Guru Dalam Perspektif Islam, *TADBIR Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* ISSN 2338-6673 E ISSN 2442-8280 Volume 3 Nomor 1 Februari 2015.

Langgulung, Hasan., Manusia dan Pendidikan; Suatu Analisa Psikologi dan Pendidikan dalam Djaelany Haluty, Islam Dan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas, *Jurnal Irfani*, Volume. 10 Nomor 1, Juni 2014 hal 71.

Musyaddad, Kholid., Prinsip Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam, *e-journal.iainjambi.ac.id*. diakses 17 Februari 2017 Jam 21.03 WIB.

Ramadhani, Herry., *Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia*, AL-TIJARY, Vol. 01, No. 01, Desember 2015

#### Referensi Hadits

Qur'an Surat. Al-Maidah Ayat 2

Hadits Riwayat Bukhari dan Ahmad.

Bukhari, Imam, *Shahih Bukhari Jilid II*, trj. H. Zainuddin Hamidy, dkk, Cet. 13, Jakarta :Widjaya Hadits Riwayat al-Hakim 1992.

Muslim, Imam, *Shahih Muslim, Juz III*, Beirut: darKutulImiyah, 1992.

Hadits Riwayat Muslim: 2699, at-Turmudziy: 1930, 1425, 2945, Abu Dawud: 4946, Ibnu Majah: 225 dan Ahmad: II/ 252, 296, 500, 514. Berkata asy-Syaikh al-Albaniy Shahih.