

**PEMAHAMAN DAN IMPLEMENTASI AGEN TERHADAP ETIKA  
BISNIS ASURANSI SYARI'AH  
(STUDI DI BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CABANG YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

**OLEH:**

**IRMA NUR HASTUTI SHAALIAH**

**NIM: 08380014**

**PEMBIMBING:**

- 1. Drs. MOCH. SODIK, S.Sos., M.Si.**
- 2. GUSNAM HARIS, S.Ag., M.Ag.**

**PROGRAM STUDI MUAMALAT  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2012**

## ABSTRAK

Perkembangan Perasuransian Syari'ah saat ini tergolong sangatlah pesat, hal ini tidak terlepas dari kerjasama antar karyawan dan juga agen AJB Bumiputera Syari'ah yang tentunya sangat berperan dalam pemasaran produk. Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi agen asuransi untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Selain itu, untuk memahami prinsip-prinsip dan etika bisnis syari'ah sebagai landasan dalam pemasaran produk asuransi syari'ah.

Skripsi ini merupakan penelitian lapangan tentang pemahaman dan implementasi agen terhadap etika bisnis asuransi syari'ah, sebuah studi di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta. Penyusun memilih penelitian di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah, karena AJB Bumiputera 1912 Syari'ah merupakan salah satu asuransi syari'ah yang mengalami peningkatan sangat pesat dalam laju pemasaran produknya dalam kurun waktu singkat sejak berdirinya dan tidak semua karyawannya mempunyai latar belakang pendidikan berbasis syari'ah. Untuk itu penyusun tertarik melakukan penelitian di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pemahaman dan implementasi agen terhadap etika bisnis Islami dan kode etik keagenan dalam AJB Bumiputera Syari'ah. Dalam skripsi ini, penyusun menggunakan metode deskriptif analitik, yaitu dengan memaparkan data-data dan informasi tentang pengetahuan para agen disertai dengan analisis untuk kemudian diambil kesimpulan. Pada akhirnya dapat dilihat bagaimana pemahaman agen terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan. Sedangkan data-data dalam penelitian ini dihimpun melalui wawancara dan kuesioner/angket secara langsung terhadap para pihak yang terkait.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat, bahwasanya 80% agen telah memahami etika pemasaran, prinsip-prinsip syari'ah dan kode etik keagenan secara teori. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat perilaku dan sikap para agen yang kurang sesuai dengan etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah. Hal yang menjadi alasan antara lain, *pertama*, masih terdapat 45% dari jumlah agen yang juga memasarkan produk dari asuransi konvensional, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan dan asas-asas syari'ah. *Kedua*, ketika menyampaikan jenis akad yang digunakan setiap kali transaksi, 5% dari jumlah agen tidak menyampaikan jenis akad tersebut. *Ketiga*, masih terdapat 21% dari jumlah agen yang pernah menggunakan dana kutipan premi karena kebutuhan mendesak, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan. *Keempat*, masih ada 33% agen yang tidak menjelaskan hak dan kewajiban tertanggung, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan dan etika bisnis Islami.



SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM : 08380014  
Jurusan : Muamalat  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 27 Rabiul Awal 1433 H  
20 Februari 2012 M

Yang menyatakan,

Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM. 08380014



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi

Saudari Irma Nur Hastuti Shaalihah

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**

**UIN Sunan Kalijaga**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM : 08380014  
Judul : "Pemahaman dan Implementasi Agen Terhadap Etika  
Bisnis Asuransi Syari'ah (Studi di AJB Bumiputera 1912  
Syariah cab. Yogyakarta)"

Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 27 Rabiul Awal 1433H

20 Februari 2012 M

Pembimbing I

**Drs. Moh. Sodik, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19680416 199503 1 004**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi

Saudari Irma Nur Hastuti Shaalihah

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**

**UIN Sunan Kalijaga**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM : 08380014  
Judul : "Pemahaman dan Implementasi Agen Terhadap Etika  
Bisnis Asuransi Syari'ah (Studi di AJB Bumiputera 1912  
Syariah cab. Yogyakarta"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 27 Rabiul Awal 1433 1432H

20 Februari 2012M

Pembimbing II

  
**Gusnam Haris, S.Ag., M. Ag.**  
**NIP. 19720812 199803 1 004**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : .UIN.02/K.MU-SKR/PP.00.9/ 012 /2012

Skripsi atau Tugas Akhir dengan judul :  
“Pemahaman dan Implementasi Agen terhadap Etika Bisnis Asuransi Syari’ah  
(Studi di AJB Bumiputera 1912 Syari’ah Yogyakarta)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM : 08380014  
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 7 Maret 2012  
Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Jurusan Muamalat Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang

**Drs. Moch. Sodik, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19680416 199503 1 004**

Penguji I

**Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag.**  
**NIP. 19760920 200501 1 002**

Penguji II

**Saifuddin S.H.I., M.Si.**  
**NIP. 19780715 200912 1 004**

Yogyakarta, 12 Maret 2012

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari’ah dan Hukum

Dekan



**Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D**  
**NIP. 19711207 199503 1 002**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	Sâ'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	j	je
ح	Hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sâd	š	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fâ'	f	ef
ق	qâf	q	qi
ك	kâf	k	ka
ل	lâm	l	`el
م	mîm		

م	nûn	m	`em
ن	wâwû	n	`en
و	hâ'	w	w
هـ	hamzah	h	ha
ء	yâ'	'	apostrof
ي		Y	ye

### B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعددة عدة	ditulis ditulis	Muta'addidah 'iddah
---------------	--------------------	------------------------

### C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة علة	ditulis ditulis	Hikmah 'illah
-------------	--------------------	------------------

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
----------------	---------	--------------------

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

زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri
------------	---------	----------------

#### D. Vokal pendek

فَعَلَ	fathah	ditulis ditulis	a fa'ala
ذَكَرَ	kasrah	ditulis ditulis	i zūkira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis ditulis	u yażhabu

#### E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
2	fathah + ya' mati تَنْسَى	ditulis ditulis	ā tansā
3	kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis ditulis	ī karīm
4	dammah + wawu mati فُرُوض	ditulis ditulis	ū furūd

#### F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قَوْل	ditulis ditulis	au qaul

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	A'antum
أَعَدْتِ	ditulis	U'iddat
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	La'in syakartum

## H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

القرآن القياس	ditulis ditulis	Al-Qur’ān Al-Qiyās
------------------	--------------------	-----------------------

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء الشمس	ditulis ditulis	As-Samā’ Asy-Syams
-----------------	--------------------	-----------------------

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض أهل السنة	ditulis ditulis	Ẓawī al-furūd Ahl as-Sunnah
-------------------------	--------------------	--------------------------------

# *MOTTO*

*Aku tidur dan bermimpi bahwa hidup  
penuh dengan keceriaan...*

*Aku bangun dan menyaksikan bahwa  
hidup adalah bakti...*

*Aku bertindak dan menyaksikan  
bahwa dalam baktilah bersemayam  
keceriaan...*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugrah, kemudahan, dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan seperti yang kami harapkan.*

*Karya ini akan kupersembahkan teruntuk:*

*Ayahanda Irwan Maryadi dan Ibunda Tri Mulyani tercinta yang selalu memberiku semangat, kasih sayang yang tiada berujung.*

*Untuk kakak dan segenap keluarga tersayang :*

*Mas Imawan Rubin Arrahman, mbak Diah, juga dek Najwa yang selalu mengobrak-abrik kamarku..trimakasih untuk dukungannya, juga canda tawa najwa yang selalu menghiburku..*

*Mas Mahendra Apriyadi Blalau, mbak Heni, juga mas Daffa yang terkadang manis dan sinis..trimakasih untuk dukungannya, juga candaan daffa..*

*Mas Faiqun Niam yang selalu membantu, memberi support, selalu sabar mendengarkan keluh kesahku..trimakasih atas semuanya..*

*Untuk sahabat-sahabatku tersayang yang selalu mendukung dalam penelitian ini. Karena dorongan semangat kalian, karya ini bisa terselesaikan..hidup ini tidak akan berwarna tanpa kalian semua..*

*Ramita Rahma Yanti, Nurul Fitriani Ramadhani, Emi Faozah, Barokah Hasanah, Muhammad Irfan*

*Yang selalu ku ganggu ketika tidur, dan selalu sabar dalam menghadapiku*

*Serta Keluarga dan kerabat yang menyayangiku*

*Terima kasih atas doa dan dukungan semangatmu untukku..*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ربّ العالمين. وبه نستعين على أمور الدّنيا و الدين. أشهد ان لا اله الا الله وأشهد أنّ محمّدا عبده ورسوله. اللهم صلّ و سلّم على محمّد و على آله و أصحابه أجمعين.

Alhamdulillah, puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan karunia dan hidayahNya, sehingga skripsi dengan judul “PEMAHAMAN DAN IMPLEMENTASI AGEN TERHADAP ETIKA BISNIS ASURANSI SYARI’AH (STUDI DI AJB BUMIPUTERA 1912 SYARIAH CAB. YOGYAKARTA) akhirnya dapat terselesaikan.

Tak lupa pula shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita kepada zaman yang penuh dengan berkah ini.

Meskipun sangat sederhana dan jauh dari sempurna, oleh karenanya penyusun senantiasa berharap kepada siapapun yang membaca dan menelaah skripsi ini berkenan memberikan masukan, saran dan koreksi terhadap apa saja yang dipandang perlu.

Kami sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan, do’a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karenanya perkenankanlah penyusun menghaturkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Musa As’arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

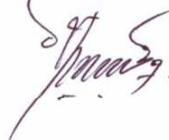
2. Bapak Noorhaidi, M.A., M. Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Moch. Sodik, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu memotivasi, memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Bapak Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memotivasi selama penyusunan menjadi mahasiswa.
5. Bapak Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag., yang telah banyak memberikan masukan dan arahan sekaligus meluangkan waktu dan pikirannya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ayahanda H.Irwan Maryadi dan Ibunda Tri Mulyani yang tercinta, beserta seluruh keluarga yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik materil maupun moril dan memberi semangat serta menyayangi dengan sepenuh hati.
7. Bapak Haryanto selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cab. Yogyakarta beserta staffnya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.
8. Mas Faiqun Niam, S.Pd.I., yang selalu menemani dikala suka maupun duka dan selalu memberi dorongan semangat tiada tara.
9. Sahabat-sahabatku : Ramita, Nurul, Mbak Ri, Okah, Nia, Lara Emi yang selalu memberikan semangat, kebersamaan dan segala yang terjadi di bingkai harapan untuk meraih kesuksesan.

10. Teman-teman MU Angkatan 08 yang selalu kompak dalam berbagai hal, terima kasih atas dukungannya dan semangatnya untuk berkompetisi menyelesaikan kuliah, semoga silaturahmi akan selalu terjalin.
11. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Akhirnya, hanya kepada Allah lah penyusun memohon balasan atas segala amal baik dan bantuan semua pihak dalam penyusunan skripsi ini. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penyusun sendiri khususnya dan para pembaca pada umumnya. Aamiin.

Yogyakarta, 27 Rabi'ul Awal 1433 H  
20 Februari 2012M

Penyusun,



Irma Nur Hastuti Shaalihah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
TRANSLITERASI.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
<b>BABI     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan .....	17

**BAB II PRINSIP-PRINSIP SYARI'AH, ETIKA BISNIS ISLAMI DAN TINJAUAN UMUM TENTANG ASURANSI SYARI'AH**

A. Prinsip-Prinsip Syari'ah.....	18
B. Teori Etika Bisnis Islami .....	20
C. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Syari'ah .....	36
1. Pengertian Asuransi Syari'ah .....	36
2. Landasan Asuransi Syari'ah .....	39
3. Prinsip Dasar Asuransi Syari'ah.....	44
4. Akad dalam Asuransi Syari'ah.....	49
5. Ketentuan Umum.....	52

**BAB III PEMAHAMAN DAN IMPLEMENTASI AGEN ASURANSI SYARI'AH TERHADAP ETIKA BISNIS DAN KODE ETIK KEAGENAN DI AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CABANG YOGYAKARTA**

A. Gambaran Umum Asuransi Bumiputera 1912 Syari'ah .....	54
1. Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912 .....	54
2. Struktur Organisasi.....	55
3. Falsafah, Visi dan Misi.....	59
4. Produk-Produk jasa yang ditawarkan .....	61
B. Latar Belakang Mitra Kerja .....	71
1. Kode Etik Agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah.....	71
C. Pemahaman dan Implementasi Agen Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan Dalam Asuransi Syari'ah.....	73
1. Pemahaman Agen Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagean di AJB Bumiputera Syari'ah.....	73

2.	Implementasi Agen Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah.....	75
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS PEMAHAMAN DAN IMPLEMENTASI AGEN TERHADAP ETIKA BISNIS DAN KODE ETIK KEAGENAN DI AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CAB. YOGYAKARTA</b>	
A.	Pemahaman Agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan Dalam Asuransi Syariah .....	87
B.	Implementasi Agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan .....	93
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	101
B.	Saran .....	102
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
	<b>TERJEMAHAN AL-QUR'AN DAN ISTILAH BAHASA ARAB</b>	
	<b>PEDOMAN WAWANCARA</b>	
	<b>KUESIONER/ANGKET</b>	
	<b>SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN</b>	
	<b>SURAT BUKTI PENELITIAN</b>	
	<b>SURAT BUKTI WAWANCARA</b>	
	<b>CURICULUM VITAE</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi, dengan berinteraksi mereka dapat mengambil dan memberikan manfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan bermuamalah, seperti tolong menolong antar sesama dalam bermasyarakat. Sebagai salah satu contoh praktek bermuamalah yang merupakan hasil dari interaksi sesama manusia adalah terjadinya transaksi dalam dunia bisnis, seperti yang terjadi pada lembaga-lembaga keuangan.

Umat Islam di Indonesia, demikian juga di belahan dunia Islam lainnya sudah cukup lama menginginkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syari'ah (*Islamic Economic System*), untuk dapat diterapkan kepada segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat.

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan suatu badan usaha atau institusi yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset-aset keuangan (*financial assets*) maupun *non-financial asset* atau aset riil berlandaskan konsep syari'ah. Lembaga keuangan syari'ah dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu: lembaga keuangan depository syari'ah (*depository financial institution syari'ah*) yang disebut lembaga keuangan bank syari'ah dan lembaga keuangan syari'ah non depository (*non depository financial institution syari'ah*) yang disebut lembaga keuangan syari'ah bukan bank. Seperti asuransi syari'ah, pegadaian syari'ah,

Baitul Mal wat Tamwil (BMT), Unit Simpan Pinjam Syari'ah (USPS) dan lain sebagainya.

Asuransi Syari'ah merupakan sistem alternatif, tepatnya pengganti atas pola asuransi konvensional yang menerapkan sistem atau akad pertukaran yang tidak sejalan dengan syari'at Islam. Pada sistem asuransi syari'ah, setiap peserta bermaksud tolong-menolong satu sama lain dengan menyisihkan sebagian dananya sebagai iuran kebajikan (*tabarru'*). Dana inilah yang digunakan untuk menyantuni siapapun di antara peserta asuransi yang mengalami musibah. Jadi bukan dalam bentuk akad pertukaran di antara dua pihak, melainkan akad untuk saling tolong-menolong (*takāfuli*) di antara semua peserta.

Perkembangan usaha perasuransian syari'ah di Indonesia saat ini telah menunjukkan kemajuannya dari waktu ke waktu, dilihat dari perkembangannya. Semenjak tahun 1994 perkembangan asuransi syari'ah sangatlah menggembarakan. Menurut Ketua Umum Asosiasi Asuransi Syari'ah Indonesia (AASI) Mohammad Shaifie Zein, perkembangan asuransi syari'ah dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan catatan cukup baik, pertumbuhan asuransi syari'ah di Indonesia bakal terus tumbuh 1 hingga 1,5 persen per tahun.

Melihat prospek bisnis yang sangat cerah ini, tidak heran jika pada tahun 2003 banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka produk syari'ah. Ini juga didukung dengan dikeluarkannya KMK (Keputusan Menteri Keuangan) pada tahun 2003 yang mengatur regulasi asuransi syari'ah, serta semakin berkembangnya bank-bank syari'ah dan lembaga keuangan syari'ah lainnya di Indonesia. Selain itu, karena tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk-

produk asuransi yang semakin meningkat dan doktrin Islam yang dianut oleh mayoritas penduduk Indonesia merupakan faktor-faktor pendukung yang penting dalam perkembangan asuransi syari'ah di Indonesia.<sup>1</sup>

Salah satu asuransi konvensional yang membuka divisi syari'ah adalah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang telah berdiri selama 1 abad. Karena banyaknya permintaan untuk mendirikan asuransi jiwa berbasis syari'ah, maka pada tahun 2002 komisaris AJB Bumiputera 1912 membentuk divisi syari'ah. Pada tahun 2003 dibentuklah divisi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syari'ah, dan akhirnya kantor cabang dan kantor operasional di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya mulai dibentuk. Pada tahun 2004 barulah dibentuk kantor operasional dan unit operasionalnya di Yogyakarta.<sup>2</sup>

Sejak didirikannya, AJB Bumiputera 1912 Syari'ah mengalami peningkatan sangat pesat, hal ini terbukti dari banyaknya penghargaan dan apresiasi yang diraihnya. Antara lain, prestasi yang diraih pada tahun 2007 sebagai *Top of Mind* (Asuransi Syari'ah yang paling dikenal masyarakat) kategori Cabang Asuransi Syari'ah, dan sebagai peringkat ke-3 *Best Risk Management* (pengaturan risiko terbaik) *Islamic Life Insurance*.<sup>3</sup> Hal ini tidak terlepas dari kerjasama antar karyawan dan juga agen AJB Bumiputera Syari'ah yang tentunya sangat berperan dalam pemasaran produk.

---

<sup>1</sup> Hermawan Kertajaya dan Muh. Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, cet. I, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006), hlm. 199.

<sup>2</sup> Lampiran arsip Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta, hlm. 1.

<sup>3</sup> [www.bumiputera.com](http://www.bumiputera.com)

Agensi AJB Bumiputera Syari'ah cabang Yogyakarta berjumlah 42 orang. Seluruhnya tergabung sebagai agen tetap dalam AJB Bumiputera 1912 cabang Yogyakarta, yang telah ditetapkan lisensi sebagai syarat menjadi agen sejak 2 tahun yang lalu.<sup>4</sup> Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi agen asuransi untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Begitu juga dalam memahami prinsip-prinsip dan etika bisnis syari'ah sebagai landasan dalam pemasaran produk asuransi syari'ah.

Pentingnya pemahaman agen terhadap etika bisnis merupakan upaya untuk menyelaraskan kepentingan strategis suatu bisnis pada AJB Bumiputera Syari'ah dengan tuntutan moralitas. Tetapi penyelarasan di sini bukan berarti hanya mencari posisi saling menguntungkan antara kedua tuntutan tersebut, melainkan merekonstruksi pemahaman tentang bisnis dan sekaligus mengimplementasikan bisnis sebagai media usaha atau usaha perasuransian yang bersifat etis. Etis dalam pengertian sesuai dengan nilai-nilai bisnis pada satu sisi dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai kebatilan, kerusakan dan kedzaliman dalam bisnis di sisi lainnya.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, maka penyusun bermaksud untuk meneliti di AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CABANG YOGYAKARTA. Penyusun memilih penelitian di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah, karena AJB Bumiputera 1912 Syari'ah merupakan salah satu asuransi syari'ah yang mengalami

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Irwan Maryadi, Staff Kantor Wilayah AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta, Selasa, 13 Desember 2011, pukul 20.00.

<sup>5</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), hlm. 60.

peningkatan sangat pesat dalam laju pemasaran produknya. Di samping itu, tidak semua karyawan mempunyai latar belakang pendidikan berbasis syari'ah. Untuk itu, penyusun tertarik untuk mengetahui “Pemahaman dan Implementasi Agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis Asuransi Syari'ah” di AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CABANG YOGYAKARTA.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasar pada latar belakang di atas, pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemahaman agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah?
2. Bagaimanakah implementasi agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mengetahui gambaran umum tingkat pemahaman agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah.

- b. Mengetahui gambaran umum implementasi agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Ilmiah

- 1) Secara teoretis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi, guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut terutama berkaitan dengan pemahaman terhadap etika bisnis syari'ah dan kode etik keagenan di asuransi syari'ah.
- 2) Untuk memberikan kontribusi pemikiran terhadap pengembangan keilmuan dalam hukum Islam, khususnya mengenai pemahaman dan implementasi agen terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan dalam asuransi syari'ah.

### b. Kegunaan Terapan

Sebagai tolak ukur atas pemahaman agen asuransi, serta menambah pengetahuan dan pemahaman atas etika bisnis syari'ah dan kode etik keagenan, sehingga dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk kemajuan dan pengembangan Usaha Perasuransian Syari'ah.

#### D. Telaah Pustaka

Wirduyaningsih dan rekan-rekannya dalam buku *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* menyebutkan bahwa salah satu falsafah dasar Asuransi Islam adalah membantu sesama.<sup>6</sup>

وتعاونوا على البرّ والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان<sup>7</sup>

Dalam falsafah tersebut dijelaskan untuk tolong-menolong dalam mengerjakan atau berbuat kebajikan dan ketakwaan, dan untuk tidak tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan hal-hak yang dilarang atau dilanggar oleh syara’.

Muhammad Djakfar dalam bukunya “*Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praktis*” menjelaskan bahwa titik sentral etika Islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaannya terhadap keMaha Kuasaan Tuhan. Hanya saja kebebasan manusia ini tidaklah mutlak, dalam arti kebebasan yang terbatas. Jika sekiranya manusia memiliki kebebasan mutlak, maka berarti ia menyaingi keMaha Kuasaan Tuhan selaku pencipta (Khalik) semua makhluk, tanpa kecuali manusia itu sendiri. Dengan demikian hal ini tidaklah mungkin (mustahil). Dalam skema etika Islam, manusia adalah pusat ciptaan Tuhan.<sup>8</sup> Manusia merupakan wakil Allah di muka bumi ini sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-An’ām ayat 165:

---

<sup>6</sup> Wirduyaningsih., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 183.

<sup>7</sup> Q.S. al-Mâidah (5): 2.

<sup>8</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praktis*, cet. I, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm. 74.

وهو الذى جعلكم خلائف الأرض ورفع بعضكم فوق بعض درجات ليبلوكم فى ما  
 ءاتكم إن ربك سريع العقاب وإنه لَغفور رَحِيم<sup>9</sup>

Dalam Fatwa DSN No.21 / DSN-MUI / III / 2002 tentang Asuransi Syari'ah menyebutkan Asuransi Syari'ah yaitu usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang mengembalikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari'ah.<sup>10</sup>

Yusuf al-Qaradhawi dalam bukunya "*Norma dan Etika Ekonomi Islam*" memaparkan secara jelas tentang perbedaan antara Islam dengan paham materialisme bahwa Islam tidak pernah memisahkan ilmu dengan akhlaq, politik dengan etika, perang dengan etika dan kerabat sedarah sedaging dengan kehidupan Islam. Islam adalah risalah yang diturunkan Allah melalui rasul untuk membenahi akhlaq manusia.<sup>11</sup> Selain itu, juga dijelaskan bahwa selain bercirikan ketuhanan dan moral, etika bisnis Islam juga berkarakter kemanusiaan, dan substansi kemanusiaan berasal dari ketuhanan. Allahlah yang memuliakan manusia dan menjadikannya khalifah di bumi. Tujuan ketuhanan merupakan

---

<sup>9</sup> QS. al-An'ām (6): 165.

<sup>10</sup> DSN No.21 / DSN-MUI / III / 2002 tentang Asuransi Syari'ah.

<sup>11</sup> Yusuf al-Qaradhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, cet. I, terj. oleh Zainal Arifin, Dahlia Husin, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), hlm. 51.

bagian yang tidak terpisahkan dari fitrah manusia. Sebab, manusia dilahirkan dengan fitrah ketuhanan.<sup>12</sup>

Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula dalam bukunya yang berjudul “*Syariah Marketing*” memaparkan bahwasanya syari’ah marketing adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran dan perubahan *value* dari suatu inisiator kepada *stakeholders*-nya yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dalam prinsip-prinsip muamalah (bisnis) dalam Islam.<sup>13</sup> Definisi tersebut didasarkan pada salah satu ketentuan dalam bisnis islami yang tertuang dalam kaidah fiqih yang mengatakan:

الأصل في الأشياء الإباحة حتى يدلّ الدليل على التحريم<sup>14</sup>

Studi serupa juga telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti penelitian yang membahas mengenai pemahaman adalah sebagai berikut:

Skripsi karya saudari Yuliana Elvitasari untuk mengetahui lebih jauh tentang pemahaman pengelola BMT terhadap prinsip-prinsip syari’ah pada BMT KUBE SEJAHTERA 019, dan berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengelola kurang memahami betul apa itu prinsip-prinsip syari’ah.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 57.

<sup>13</sup> Hermawan Kertajaya dan Muh. Syakir Sula, *Syari’ah*, cet. I, hlm. 27.

<sup>14</sup> Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakar Aq̣-uyūti, al *Aq̣bah wa an-Nazāir fi Qawā'id wa Furū' Fiqh as sāfi'iyah*, cet. I, (Beirut: Muasisah al-Kutūb aq̣-aqāfiyyah, tt.), hlm.82.

<sup>15</sup> Yuliana Elvitasari, ” Tinjauan Hukum Islam Atas Pemahaman Pengelola BMT Terhadap Prinsip-Prinsip Syari’ah Dalam Produk-Produk Layanan BMT (Studi Kasus Di BMT

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Ulum, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah dalam pemahaman atas prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan oleh BMT Al-Ikhlas Yogyakarta kurang memahami prinsip syari'ah.<sup>16</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Henny Rosilawati, penelitian ini melihat usaha dari BMT Al-Ikhlas Yogyakarta dalam rangka pemajuan ekonomi bagi umat Islam pada umumnya dan nasabah pada khususnya, dan pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan pada produk-produk layanan BMT Al-Ikhlas kurang disinggung.<sup>17</sup>

Adapun skripsi yang membahas mengenai etika bisnis, sepengetahuan penyusun adalah sebagai berikut:

Skripsi karya saudara Muhammad Nasrullah mengenai Etika Bisnis dalam Islam yang melakukan penelitiannya pada Mini Market Pamela. Penelitian tersebut menitikberatkan pada etika dalam berbisnis yang di dalamnya meliputi nilai moral, akhlak dan perannya dalam kegiatan bisnis pada mini market Pamela.<sup>18</sup>

---

Kube Sejahtera 019 Yogyakarta)", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

<sup>16</sup> Miftahul Ulum, "Pemahaman Nasabah Terhadap Prinsip-Prinsip Syari'ah Yang Di Terapkan Pada Produk Layanan BMT (Studi Kasus Pada BMT Al-Ikhlas Yogyakarta)", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

<sup>17</sup> Henny Rosilawati, "Usaha BMT Al-Ikhlas Yogya dalam Meningkatkan Ekonomi Islam," *Skripsi* tidak diterbitkan, IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 1997.

<sup>18</sup> Muhammad Nasrullah, "Etika Bisnis dalam Islam (Studi Pada Mini Market Pamela)", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003.

Skripsi yang ditulis oleh saudari Endah Lestari yang membahas tentang etika bisnis di UD. Karya Mandiri Pati ditinjau menurut perspektif hukum Islam. Dalam skripsi ini penyusun meneliti masalah yang terkait dengan permodalan, lapangan usaha, hubungan terhadap relasi bisnis, pekerja dan masyarakat sekitarnya. Sebagian etika yang dipraktekkan sudah sejalan dengan apa yang diharapkan oleh Islam, walaupun belum secara keseluruhan sesuai dengan hukum Islam.<sup>19</sup>

Dari beberapa telaah pustaka di atas menunjukkan bahwa skripsi yang berjudul Pemahaman dan Implementasi Agen terhadap Etika Bisnis di Asuransi Syari'ah ini belum pernah ada yang membahasnya dalam suatu karya ilmiah. Dalam skripsi ini penyusun berusaha untuk meneliti bagaimana agen memahami etika bisnis Islami, prinsip-prinsip syari'ah dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah berikut implementasinya dalam pekerjaan.

#### **E. Kerangka Teoretik**

Dalam menjalankan fungsi-fungsi pemasaran, Hermawan Kertajaya menyebutkan sembilan etika pemasar yang akan menjadi prinsip-prinsip bagi pemasar syari'ah.<sup>20</sup>

1. Memiliki Kepribadian Spiritual (*Taqwā*)
2. Berperilaku Baik dan Simpatik (*Ḥidq*)
3. Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al-ʿAdl*)

---

<sup>19</sup> Endah Lestari, "Etika Bisnis di UD. Karya Mandiri Pati Dalam Perspektif Hukum Islam", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2004.

<sup>20</sup> Hermawan Kertajaya dan Muh. Syakir Sula, *Syari'ah*, cet. I, hlm. 67.

4. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (*Khidmah*)
5. Menepati Janji dan Tidak Curang
6. Jujur dan Terpercaya (*Al-Amānah*)
7. Tidak Suka Berburuk Sangka.
8. Tidak Suka Menjelek-jelekan (*ghībah*)
9. Tidak Melakukan Sogok (*risywah*)

Beberapa etika yang harus diperhatikan manajemen/ perusahaan secara umum, di antaranya:<sup>21</sup>

1. Memberikan hak konsumen berupa keamanan dan kesehatan.
2. Memberikan informasi yang benar dan lengkap.
3. Memberikan hak untuk memilih secara bebas tanpa dipaksa atau disudutkan.
4. Memberikan hak kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dibeli jika tidak puas (jaminan kepuasan-*satisfaction guarantee*) atau *money back guarantee* (garansi uang kembali).
5. Mendengarkan keluhan pelanggan.
6. Menjamin pelayanan purnajual.
7. Memberikan kontak pelayanan yang dapat dijangkau setiap saat.
8. Mendapatkan informasi tentang produk, spesifikasi, cara pemakaian, bahaya yang mungkin ditimbulkan, dosis yang benar dan sebagainya.
9. Tidak menjual barang-barang yang haram.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 106.

Kunci sukses untuk menjadi *syari'ah marketing* (agen) yang handal dan professional, maka haruslah seorang agen memahami dan mempunyai bekal sebagai berikut:<sup>22</sup>

1. *Personality*, meliputi sikap atau kepribadian dan penampilan seorang agen apabila bertemu dengan calon nasabah atau nasabah. Penampilan merupakan faktor yang sangat penting karena sebelum seorang agen melakukan komunikasi maka orang akan menilai kita dari penampilan.
2. *Intelligence*, meliputi wawasan pengetahuan umum dan penguasaan produk. Bekal pengetahuan ini tidak sebatas pemahaman akan produk atau jasa yang akan ditawarkan, tetapi juga pemahaman akan prosedur, struktur organisasi dan pengetahuan lainnya terutama yang berhubungan dengan nilai-nilai syari'ah.
3. *Communication Skill*, merupakan cara berkomunikasi dengan nasabah, yang sangat menentukan dalam menjalin kelangsungan dengan nasabah.
4. *Energyc*, bahwa seorang *marketing* (agen) dalam menemui nasabahnya haruslah bersemangat/ antusias, sehingga lawan bicaranya akan terbawa aura semangat seorang agen tersebut.
5. *Experience*, dengan semakin seringnya seorang agen bertemu nasabah dengan karakter yang berbeda-beda, maka agen tersebut mengetahui dan memahami bagaimana menangani nasabah untuk karakter nasabah tertentu.

---

<sup>22</sup> Muamalat Magazine, ed. I, (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2009), hlm. 16.

## F. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*), yakni memperoleh data-data dengan melakukan penelitian langsung di lapangan, mengamati gejala-gejala yang diselidiki. Adapun lokasi penelitian ini di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah cabang Yogyakarta.

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian *deskriptif analitik* yaitu penggabungan antara deskripsi masalah dan sekaligus analisisnya yang dilakukan secara bersama-sama dalam setiap pembahasan dengan memaparkan data-data, baik data melalui hasil wawancara, angket maupun pustaka dan informasi mengenai pemahaman agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah terhadap etika bisnis asuransi syari'ah.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Metode Interview/ Wawancara

Merupakan cara mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden, data yang didapat dari hasil wawancara ini merupakan tulang punggung suatu penelitian survei.<sup>23</sup>

Wawancara dilakukan kepada 6 orang agen AJB BUMIPUTERA SYARI'AH. Terdiri dari agen pengutip dan agen produksi yang

---

<sup>23</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192.

mana seluruh agen telah mengikuti pendidikan dan pengarahan sebelum menjadi agen.

b. Kuisisioner

Sebagai suatu alat pengumpulan data, berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada subjek/ responden penelitian.<sup>24</sup>

Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam angket ini berbentuk tertutup (berstruktur).

Kuisisioner atau angket ini ditujukan kepada agen AJB BUMIPUTERA SYARI'AH.

c. Studi Kepustakaan

Di samping penelitian langsung di lapangan, peneliti juga menggunakan buku-buku sebagai rujukan dalam melakukan penelitian ini, buku yang digunakan berkaitan dengan pemahaman mengenai etika bisnis Asuransi Syari'ah, prinsip-prinsip syari'ah, dan tinjauan umum mengenai asuransi syari'ah.

d. Metode Dokumenter

Mendapatkan data dan informasi dengan cara memperoleh data laporan dengan membaca data-data atau catatan-catatan yang ada di Instansi/ kantor. Seperti sejarah AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH, perkembangannya, serta visi dan misi AJB BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH.

---

<sup>24</sup> Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, cet. I, (Jakarta: Rajawali, 1989), hlm. 122.

#### 4. Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan normatif yaitu pendekatan yang bertolak ukur dari pada kaidah hukum Islam dikaitkan dengan pemahaman agen terhadap etika bisnis syari'ah di AJB Bumiputera Syari'ah cabang Yogyakarta, sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa suatu pemahaman etika bisnis tersebut sesuai atau tidak dengan ketentuan syari'ah.

#### 5. Analisis Data

Pembahasan penelitian tentu berdasarkan pada data yang diperoleh di lapangan, untuk itu dilakukan analisis data. Teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis induksi yaitu suatu kerangka berfikir yang bermula dari fakta/peristiwa yang khusus dan kongkret kemudian ditarik kepada hal-hal yang bersifat general. Analisis ini pertama menjelaskan tentang pemahaman itu sendiri kemudian menganalisis pemahaman dan sikap agen terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan asuransi syari'ah, untuk meninjau seberapa jauh pemahaman dan sikap agen terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan dalam asuransi syari'ah, maka digunakan karakteristik *syari'ah marketing*, kode etik keagenan dan prinsip-prinsip syari'ah terhadap pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini. Dengan demikian, terlihat bagaimana pemahaman dan sikap agen terhadap etika bisnis dan kode etik keagenan dalam asuransi syari'ah.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan penelitian ini terinci dengan sistematika yang tersusun dari Pendahuluan, Pembahasan, dan Penutup. Pada bagian Pendahuluan ini merupakan BAB I dalam penelitian ini yang berisi tentang Latar Belakang Masalah, Pokok Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Telaah Pustaka, Kerangka Teoretik, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Dalam bagian Pembahasan ini terdiri dari 3 bab:

*Pertama*, BAB II merupakan studi teoretis yang terdiri dari bab-bab dan anak sub-sub bab yang memaparkan tentang Prinsip-prinsip Syari'ah, Teori Etika Bisnis Islami dan Tinjauan Umum Tentang Asuransi Syari'ah.

*Kedua*, BAB III yang berisi tentang Pemahaman dan Sikap Agen AJB Bumiputera Syari'ah Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah. BAB III ini juga mencakup tentang Gambaran Umum AJB Bumiputera Syari'ah, Latar Belakang Agen AJB Bumiputera Syari'ah, dan yang terakhir Pemahaman dan Sikap Agen AJB Bumiputera Syari'ah terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan dalam Asuransi Syari'ah.

*Ketiga*, adalah BAB IV yang membahas tentang analisis hasil penelitian yang menganalisis tentang Pemahaman Agen AJB Bumiputera Syari'ah Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan dalam Asuransi Syari'ah dan Implementasi Agen Terhadap Etika Bisnis dan Kode Etik Keagenan dalam Asuransi Syari'ah.

Penulisan yang terakhir dalam bagian penelitian ini adalah BAB V, yang merupakan bagian Kesimpulan dan Saran-Saran dari hasil penelitian yang sudah dianalisis.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Dari hasil penelitian yang didapat, 80% agen AJB Bumiputera 1912 Syari'ah cab. Yogyakarta telah memahami etika pemasaran, prinsip-prinsip syari'ah dan kode etik keagenan secara teori. Hal yang menjadi alasan adalah *pertama*, dalam masa pendidikan sebelum menjadi agen, calon agen telah dibekali dengan pengetahuan terkait pemasaran produk, mekanisme, dan dijelaskan mengenai kode etik keagenan yang wajib dipatuhi seorang agen. *Kedua*, berdasarkan hasil penelitian yang didapat, agen mampu menjawab dan menjelaskan terkait etika bisnis Islami dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera Syari'ah.
2. Namun dalam implementasinya, masih terdapat perilaku dan sikap para agen yang kurang sesuai dengan etika bisnis dan kode etik keagenan di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah. Hal yang menjadi alasan antara lain, *pertama*, masih terdapat 45% dari jumlah agen yang juga memasarkan produk dari asuransi konvensional, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan dan asas-asas syari'ah. *Kedua*, ketika menyampaikan jenis akad yang digunakan setiap kali transaksi, 5% dari jumlah agen tidak menyampaikan jenis akad tersebut. *Ketiga*, masih terdapat 21% dari jumlah agen yang pernah menggunakan dana kutipan premi karena kebutuhan mendesak, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan.

*Keempat*, masih ada 33% agen yang tidak menjelaskan hak dan kewajiban bertanggung, hal ini bertentangan dengan kode etik keagenan dan etika bisnis Islami.

## **B. KRITIK DAN SARAN**

1. Setelah dilakukan penelitian, dapat terlihat bahwa pengertian dan pemahaman agen terhadap istilah-istilah syari'ah masih kurang. Begitu juga, kode etik keagenan di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah, seluruhnya masih belum terpenuhi.
2. Para agen harus lebih memahami etika bisnis dan meningkatkan strategi dalam pemasaran Islami. Hal ini diperlukan untuk mempertahankan eksistensi AJB Bumiputera 1912 Syariah yang telah banyak dikenal masyarakat luas.
3. Para agen harus lebih meningkatkan kualitas layanan, seperti pemahaman tentang istilah-istilah syari'ah dan akad yang digunakan dalam transaksi. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme agen serta kepercayaan nasabah terhadap perusahaan..
4. Kepada Dewan Pengawas Syari'ah (DPS), diperlukan peran aktif DPS, untuk memonitoring dan melakukan peninjauan cara kerja kantor cabang syari'ah tersebut.
5. Kepada Kepala Cabang dan staff AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta, diperlukan adanya saresahan atau kajian-kajian terkait etika bisnis Islami, etika pemasaran syari'ah dan lain sebagainya guna

meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mitra kerja. Seperti halnya pengajian yang diadakan setiap minggu kedua.

6. Kepada peneliti selanjutnya, khususnya yang serupa dengan karya penyusun, untuk lebih bervariasi dalam pengambilan populasi. Karena, dalam skripsi ini belum dilakukan pengambilan data melalui nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Al-Qur'an:**

*Al-Qur'an Bayān*, Departemen Agama RI.

### **Hadis/Sunnah**

Muslim, *al-Birr*, bi sarif al Imām an-Nawāwī, *Kitāb al-Birr*, vol.16, Ma'ābā'ah al Mi'rriyyah, 1981

Bukhāri, *al-Farāi*, *Kitāb al-Farāi*, vol.8, Beirut: Dār al-Fikr, tt.

at- Tirmī, Sunān, *Kitāb as-īfāt al-Qiyāmah wa ar-Raqāiq al-Warā*, vol.4, Beirut: Dār al-Fikr, 1980.

### **Buku**

#### **Fiqh dan Ushul Fiqh:**

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syari'ah*, cet. II, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Anwar, Syamsul, *Studi Hukum Islam Kontemporer*, Jakarta: Books, 2007.

Djazuli, A, *Kaidah-kaidah Fiqih*, cet 3, Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2010

Hakim, Abdul Hamid, *Mabādi Awwaliyyah fī Ushul al-Fiqh wa al-Qawā'id al-Fiqhiyyah*, Jakarta: Maktābatu Sa'diyyah.

Jalaluddin Abdurrahman Ibn Abi Bakar Aqūyūti, *al-Abah wa an-Nazāir fī Qawā'id wa Furū' Fiqh as sāfi'iyah*, cet. I, Beirut: Muasisah al-Kutūb aqāfiyyah, tt.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, ed. I, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.

#### **Kelompok Etika Bisnis dan Ekonomi:**

Arifin, Johan, *Etika Bisnis Islami*, cet.I, Semarang: Walisongo Press, 2009.

- Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praktis*, cet. I, Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Harahap, Sofyan, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.
- Muhammad, *Visi Al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*, ed. I, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, cet. I, diterjemahan oleh Zainal Arifin, Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Syed Nawab Haider Naqvi, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, cet. I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Uman, Chaerul, Drs, Dkk., *Ushul Fiqih 1*, Jakarta: Pustaka Setia.

#### **Kelompok Asuransi:**

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Asuransi dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Syarikat Takaful Indonesia, 1994.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ali, Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, cet. I, Jakarta:Kencana, 2004.
- Dahlan, Abdul Aziz, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: Ichtiar Baru van Hoeve, 1996.
- Ghufron, Shofiniyah, *Sistem Operasional Asuransi Syari'ah*, Jakarta: Renaisan, 2005.
- Hermawan Kertajaya dan Muh. Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, cet. I, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006.
- Iqbal ,Muhaimin, *Asuransi Umum Syari'ah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir dan Riba*, cet.I, Jakarta: Gema Insani Press, 2005.
- Sula, Muhammad Syakir , *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.

Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005.

#### **Kelompok Metodologi Penelitian:**

Faisal, Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, cet. I, Jakarta: Rajawali, 1989.

Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1993.

Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

#### **Kelompok Skripsi:**

Elvitasari, Yuliana, " Tinjauan Hukum Islam Atas Pemahaman Pengelola BMT Terhadap Prinsip-Prinsip Syari'ah Dalam Produk-Produk Layanan BMT (Studi Kasus Di BMT Kube Sejahtera 019 Yogyakarta)," *Skripsi* tidak diterbitkan, IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

Lestari, Endah, "Etika Bisnis di UD. Karya Mandiri Pati Dalam Perspektif Hukum Islam", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2004.

Nasrullah, Muhammad, "Etika Bisnis dalam Islam (Studi Pada Mini Market Pamella)", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003.

Rosilawati, Henny, " Usaha BMT Al-Ikhlas Yogya dalam Meningkatkan Ekonomi Islam," *Skripsi* tidak diterbitkan, IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 1997.

Ulum, Miftahul, " Pemahaman Nasabah Terhadap Prinsip-Prinsip Syari'ah Yang Di Terapkan Pada Produk Layanan BMT (Studi Kasus Pada BMT Al-Ikhlas Yogyakarta)", *Skripsi* tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

#### **Lain-lain:**

Buku Panduan Agen Asuransi Umum.

DSN No.21/ DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

DSN No.21 / DSN-MUI / III / 2002 tentang Asuransi Syari'ah.

Dokumentasi AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta.

*Ensiklopedi Kebahasaan Indonesia*, cet. I, Bandung: Penerbit Angkasa, 2009.

Lampiran arsip Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta.

Muamalat Magazine, ed. I, Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2009.

*Petunjuk Operasional Pemasaran Asuransi dan Tabel Premi*, Jakarta: PT.PP  
Mardi Mulyo, tt.

Polis Asuransi Perorangan AJB Bumiputera 1912.

Proteksi, No.184/Mei 2006/Tahun XXVII

Wawancara dengan Bapak Irwan Maryadi, Staff Kantor Wilayah AJB  
Bumiputera 1912 Yogyakarta, Selasa, 13 Desember 2011, pukul 20.00.

Wawancara dengan Bapak Haryanto, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912  
Syari'ah Yogyakarta, Jum'at, 17 Februari 2012, pukul 10.00

<http://etikaprofesidanprotokoler.com/pengertian-etika.html>

<http://www.esharianomics.com/esharianomics/prinsip-transaksi-syariah/>

[www.bumiputera.com](http://www.bumiputera.com)

## TERJEMAHAN AL-QUR'AN, DAN ISTILAH

### BAHASA ARAB

No.Cat. kaki	Hlm.	Terjemahan
		<b>BAB I</b>
7	7	Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.
9	8	Dan dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.
14	9	Hukum asal segala sesuatu adalah kebolehan, sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya.
		<b>BAB II</b>
35	23	Kemudian kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak Mengetahui.
38	24	Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.
39	24	Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat

		(balasan)nya pula.
41	26	Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri.
43	27	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menanyakan (kepada Nabimu) hal-hal yang jika diterangkan kepadamu akan menyusahkan kamu dan jika kamu menanyakan di waktu Al Quran itu diturunkan, niscaya akan diterangkan kepadamu, Allah memaafkan (kamu) tentang hal-hal itu. Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun
45	28	Maha Suci Allah yang Telah menurunkan Al Furqaan (Al Quran) kepada hamba-Nya, agar dia menjadi pemberi peringatan kepada seluruh alam.
49	31	Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.
50	31	Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.
51	33	Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.
52	33	Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.
53	34	Hai orang-orang yang beriman, jauhilah

		kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), Karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain.
54	35	Dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya.
55	35	Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu Mengetahui.
62	40	Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.
63	40	Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.
64	41	Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati.
65	41	Sesuatu yang bernyawa tidak akan mati melainkan dengan izin Allah, sebagai ketetapan yang Telah ditentukan waktunya
66	42	Dari Abu Hurairah ra., nabi Muhammad SAW bersabda: barangsiapa yang berusaha menghilangkan kesulitan seorang Islam di dunia, maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya di hari kiamat. Dan barangsiapa yang dapat mempermudah kesulitannya seseorang

		Islam, maka Allah SWT akan mempermudah dia di dunia dan di akhirat kelak. Dan barang siapa yang menutupi aib seseorang Islam, maka Allah akan menutupi aib dia di dunia dan di akhirat kelak. Allah selalu menolong hambaNya, selama hamba itu mau menolong saudaranya.
67	42	Diriwayatkan dari Amir bin Sa'ad bin Abi Waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW: Lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, daripada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya.
68	43	Diriwayatkan dari Anas bin Malik ra., bertanya seseorang kepada Rasulullah SAW tentang untanya: Apa unta ini saya ikat saja atau langsung saya bertawakkal kepada Allah SWT? Bersabda Rasulullah SAW: Pertama ikatlah unta itu kemudian bertawakkalah kepada Allah SWT.
70	45	Dan dia bersama kamu di mana saja kamu berada.
71	46	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui.
75	47	Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah

		perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.
79	50	Tidak ada suatu musibah pun yang menimpa seseorang kecuali dengan ijin Allah; dan barangsiapa yang beriman kepada Allah niscaya dia akan memberi petunjuk kepada hatinya. dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.
		<b>BAB IV</b>
104	93	Kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.
106	94	Tindakan Imam terhadap rakyat harus dihubungkan dengan kemaslahatan.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu memasarkan produk Bumiputera Syariah?
2. Apakah bapak/ibu juga memasarkan atau membantu menawarkan produk dari asuransi konvensional?
3. Apakah bapak/ibu menawarkan produk tersebut secara transparan?
4. Apakah bapak/ibu selalu menyampaikan jenis akad yang digunakan setiap kali transaksi?
5. Apakah bapak/ibu selalu menyampaikan hak dan kewajiban tertanggung ketika terjadi transaksi?
6. Apakah bapak/ibu juga menggunakan/ mempunyai polis dari produk yang bapak/ibu jual?
7. Akad apa saja yang digunakan di Asuransi Bumiputera Syariah?
8. Produk apa saja yang dipasarkan di Bumiputera Syariah?
9. Apakah terdapat batasan waktu dalam penyetoran uang premi setelah dikutip?
10. Dalam kurun waktu berapa lama klaim asuransi diterima oleh ahli waris?
11. Apakah ada klaim asuransi yang lebih dari 1 bulan tidak diserahkan? Apa penyebabnya?
12. Pernahkah terdapat komplain dari nasabah mengenai klaim asuransi yang terlambat cair?
13. Adakah pemberian jasa klaim asuransi yang tidak sesuai dengan perjanjian?

## KUISSIONER/ ANGKET

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan keadaan anda.
2. Berilah tanda (✓) pada awaban yang paling sesuai dengan keadaan anda pada kolom yang tersedia.

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Apakah anda pernah mengikuti pendidikan sebelum menjadi agen?		
2	Apakah anda tetap menjalin hubungan baik dengan nasabah diluar kepentingan bisnis?		
3	Apakah anda juga menggunakan/ mempunyai polis dari produk yang anda jual?		
4	Apakah anda juga menawarkan produk dari asuransi konvensional?		
5	Apakah anda selalu menyampaikan jenis akad yang digunakan setiap kali transaksi?		
6	Apakah anda selalu menyetorkan uang premi dalam waktu 1x24 jam setelah anda kutip?		
7	Apakah anda pernah menggunakan uang kutipan premi karena kebutuhan mendesak?		
8	Dalam asuransi, kerelaan (ridho) merupakan unsur yang harus diterapkan dalam transaksi.		
9	Banarkah bahwa Akad <i>tabarru'</i> merupakan satu bentuk akad yang didasarkan pada prinsip <i>profit and loss sharing</i> (berbagi atas untung dan rugi)		
10	Benarkah bahwa Akad <i>mudharabah</i> merupakan semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong menolong, bukan semata untuk tujuan komersial		
11	Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar		
12	Memberikan hak untuk memilih secara bebas tanpa dipaksa atau disudutkan merupakan salah satu etika dalam pemasaran		

## BUKTI WAWANCARA

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
TTL : Yogyakarta, 30 Mei 1989  
Alamat : Gamping Kidul RT 02/ 19 Ambarketawang, Sleman, Yogyakarta  
Jabatan : Mahasiswi UIN SUNAN KAIJAGA Yogyakarta  
Semester : VIII  
NIM : 08380014  
Jurusan : Muamalat  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Bahwasanya telah melakukan wawancara kepada bapak/ibu:

Nama :

Jabatan :

Waktu :

Untuk kepentingan pengumpulan data guna membantu dalam penyusunan skripsi.

Atas kesediaan waktu yang diberikan kami haturkan terimakasih.

Agan AJB Bumiputera Syariah

( )

## **CURRICULUM VITAE**

**Nama** : Irma Nur Hastuti Shaalihah

**Tempat Tgl lahir** : Yogyakarta, 30 Mei 1989

**Nama bapak** : H.Irwan Maryadi

**Pekerjaan** : Pegawai Swasta

**Nama ibu** : Tri Mulyani

**Pekerjaan** : Wiraswasta

**Alamat Asal** : Gamping Kidul RT 02/19 Ambarketawang, Sleman,  
Yogyakarta, 55294

**Pendidikan** : - SDN Sragen 3 (2000)  
- PM Darussalam Gontor Putri 1 (2007)  
- Masuk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008)

Yogyakarta, 29 Februari 2012

No. :  
Lamp. :  
Hal : **Surat bukti Penelitian**

Kepada YTH.  
**Ketua Jurusan Muamalat Fak. Syari'ah**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan pada Surat bernomor : UIN.02/MU-Riset/PP.00.9/055/2011 dari Ketua Jurusan Muamalat Fak. Syari'ah Universitas Islam Negeri Yogyakarta tertanggal 9 Desember 2011 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian di AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta untuk penyelesaian tugas penyusunan skripsi oleh mahasiswi dengan data:

Nama : Irma Nur Hastuti Shaalihah  
NIM : 08380014  
Semester : VIII  
Prodi : Muamalat  
Judul : **PEMAHAMAN DAN SIKAP AGEN TERHADAP ETIKA  
BISNIS DALAM ASURANSI SYARI'AH (STUDI DI AJB  
BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH CABANG YOGYAKARTA)**

Untuk itu dengan surat ini diberitahukan bahwa pengajuan surat Pelaksanaan Penelitian tersebut diterima, dengan lokasi AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Yogyakarta sejak tanggal 10 Desember 2011 s/d 11 Februari 2012.

Demikian surat keputusan ini semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Februari 2012  
**Kepala Cabang**

( )