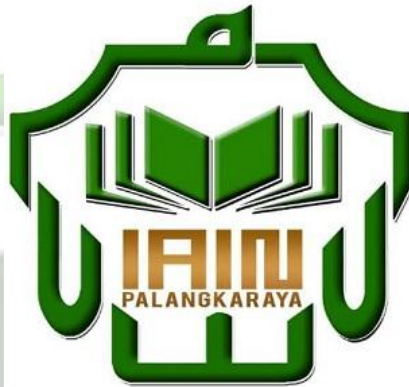


**IMPLEMENTASI *SHARIA GOVERNANCE* SERTA INDIKASINYA  
TERHADAP REPUTASI PT.*ALLIANZ INSURANCE* CABANG PALANGKA  
RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**NOPITA SARI**

NIM. 1504110015

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAMPRODI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN AJARAN 2019 M / 1441 H**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : **IMPLEMENTASI SHARIA GOVERNANCE  
SERTA INDIKASINYA TERHADAP  
REPUTASI PT.ALLIANZ INSURANCE  
CABANG PALANGKARAYA.**

NAMA : NOPITA SARI  
NIM : 1504110015  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, Oktober 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

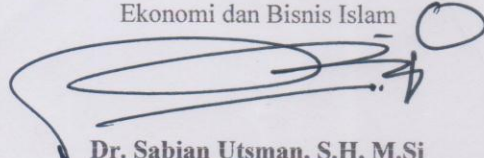
Pembimbing II

  
**Dr. Ely Soeradji M.H**  
NIP. 197201081999031003

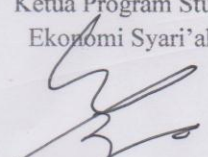
  
**Fitri Paa'izah, S.E.I., M.H**  
NIP. 199004262018091222

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si**  
NIP. 196311091992031004

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syari'ah

  
**Enriko Tedja Sakmana, S.Th.I., M.Si**  
NIP. 19740201199931002

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Sdr. Nopita Sari**

Palangka Raya, Oktober 2019

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**IAIN Palangka Raya**  
Di-  
Palangka Raya

*Assamualaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh*

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya  
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara:

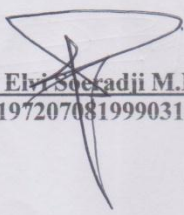
Nama : **Nopita Sari**  
NIM : **1504110015**  
Judul : **“IMPLEMENTASI SHARIA GOVERNANCE  
SERTA INDIKASINYA TERHADAP  
REPUTASI PT.ALLIANZ INSURANCE  
CABANG PALANGKA RAYA”**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program  
Studi perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama  
Islam Negeri Palangka Raya.

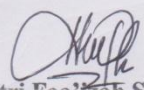
Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassamualaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh*

Pembimbing I

  
**Dr. Elvi Soekadji M.H**  
NIP. 197207081999031003

Pembimbing II

  
**Fitri Faa'izah, S.E.I., M.H**  
NIP. 199004262018091222

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI *SHARIA GOVERNANCE* SERTA INDIKASINYA TERHADAP REPUTASI PT.ALLIANZ *INSURANCE CABANG PALANGKA RAYA* "oleh NOPITA SARI, NIM 1504110015 telah dimunaqasyahkan oleh TIM Munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : SENIN  
Tanggal : 28 Oktober 2019

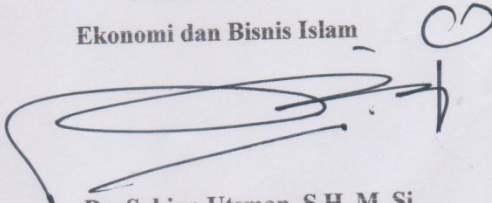
Palangka Raya, Oktober 2019

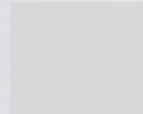
Tim Penguji:

1. Enriko Tedja Sukmana, M.SI  
Ketua Sidang/Anggota
2. M. Zainal Arifin, M. Hum  
Penguji I
3. Dr. Elvi Soeradji, M.HI  
Penguji II
4. Fitri Faa'izah, S.E.I., M.H  
Sekretaris

(.....)  
08/10  
" (.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Sabian Utsman, S.H, M. Si  
Nip. 196311091992031004



**IMPLEMENTASI SHARIA GOVERNANCE SERTA INDIKASINYA  
TERHADAP REPUTASI PT.ALLIANZ INSURANCE CABANG  
PALANGKA RAYA**

**ABSTRAK**

**Oleh Nopita sari**

*Good Corporate Governance* (GCG) atau tata kelola perusahaan yang baik merupakan definisi teknis dalam praktik ekonomi yang telah menjadi bahasa pemerintahan. Kosa kata ini dikenalkan di publik Indonesia ketika tahun 1997-an perusahaan-perusahaan besar di Indonesia ambruk yang disebabkan tidak patuhnya manajemen perusahaan terhadap prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dan bagaimana Implementasi hukum Islam terhadap penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada PT. Allianz Insurance cabang Palangka raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, adapun subjek penelitian ini adalah seorang BP dari PT. Allianz Insurance cabang Palangka raya, teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang di terapkan pada PT. Allianz Insurance cabang Palangka raya. *Good Corporate Governance* (GCG) adalah suatu proses yang digunakan untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memerhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan nilai-nilai etika, pada dasarnya prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang terdiri dari Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggungjawaban (*responsibility*), Independensi (*independency*) dan Kewajaran (*fairness*) merupakan prinsip dasar. Dimana semua SDM nya yang berada ataupun terlibat pada perusahaan baik itu pimpinan ataupun karyawannya harus menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) untuk memaksimalkan nilai perusahaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola pada PT. Allianz Insurance cabang Palangka raya menerapkan lima prinsip dasar pada *good corporate governance* (GCG) dan dalam penerapan akad yang digunakan sudah menerapkan sesuai syariat islam dan sudah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sehingga PT. Allianz Insurance memiliki reputasi yang baik khususnya Allianz Syariah menjadi asuransi syariah terbaik.

Kata Kunci : Implementasi Sharia Governance, GCG, DPS

**IMPLEMENTASI SHARIA GOVERNANCE SERTA INDIKASINYA  
TERHADAP REPUTASI PT.ALLIANZ INSURANCE CABANG  
PALANGKA RAYA**

**ABSTRAK**

**Oleh Nopita sari**

*Good Corporate Governance* (GCG) is technical definition in economic practice that has become the language of government. This vocabulary was introduced to Indonesian Public when in the 1997 large companies in Indonesia collapsed due to the company's management being not compliant with the principle of *Good Corporate Governance* (GCG). This research was conducted with aim to find out how the application of *Good Corporate Governance* (GCG) works and how the islamic law implementation toward the application to PT. Allianz Insurance, Palangkaraya Branch.

This research was a field research using descriptive qualitative research method, as for this research subject was a BP from PT.Allianz Insurance, Palangka raya branch, the collective data technic were observation, interview, dan documentation. The principal implementat

The application of the principals of *Good Corporate Governance* (GCG) applied to PT.Allianz Insurance, Palangka raya branch. *Good Corporate Governance* (GCG) was a process that used to increasing the business success and corporate accountability in order to realize shareholder value in the long term while still taking into account interests of other *stakeholders*, based on legislation and ethical values.

Basically the principle of *GoodCorporate Governance* (GCG) consist of *transparency, accountability, responsibility, independency* and *fairness* were the basic principles. Where all of its Human Resources who are involved in the company both leaders and employees must apply the principles of *Good Corporate Governance* (GCG) for maximizing the company values.

The result of this research was to indicate that the governance system to PT.Allianz Insurance, Palangka raya branch applies five basic principles to *good corporate governance* (GCG) and the application of the contract used has been implemented according to Islamic law and has been overseen by the Allianz Sharia being the best sharia *insurance*.

Key word : Implementation sharia governance,GCG,DPS

## KATA PENGANTARAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukurkehadirat AllahSubhanahu Wata'ala,atas segala limpahan Rahmat,Inayah,taufik dah hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul”IMPLEMENTASI **SHARIA GOVERNANCE** SERTA INDIKASINYA TERHADAP REPUTASINNYA **PT.ALLIANZ INSURANCE**”. Shalawat serta salamkita haturkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad , beserta para keluarga,sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Saya selaku penulis mengakui skripsi ini jauh dari kata sempurna meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Oleh karena itu,saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini kedepannya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak,baik berupa do'a dorongan,masukan dan arahan yang diberikan pada penulis,pada kesempatan ini izinkan saya selaku penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih banyak kepada:

1. Yth. Bapak Dr.Khairil Anwar, M.ag selaku Rektor Institute Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Yth. Bapak Dr.Sabian Utsman,SH,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka raya.

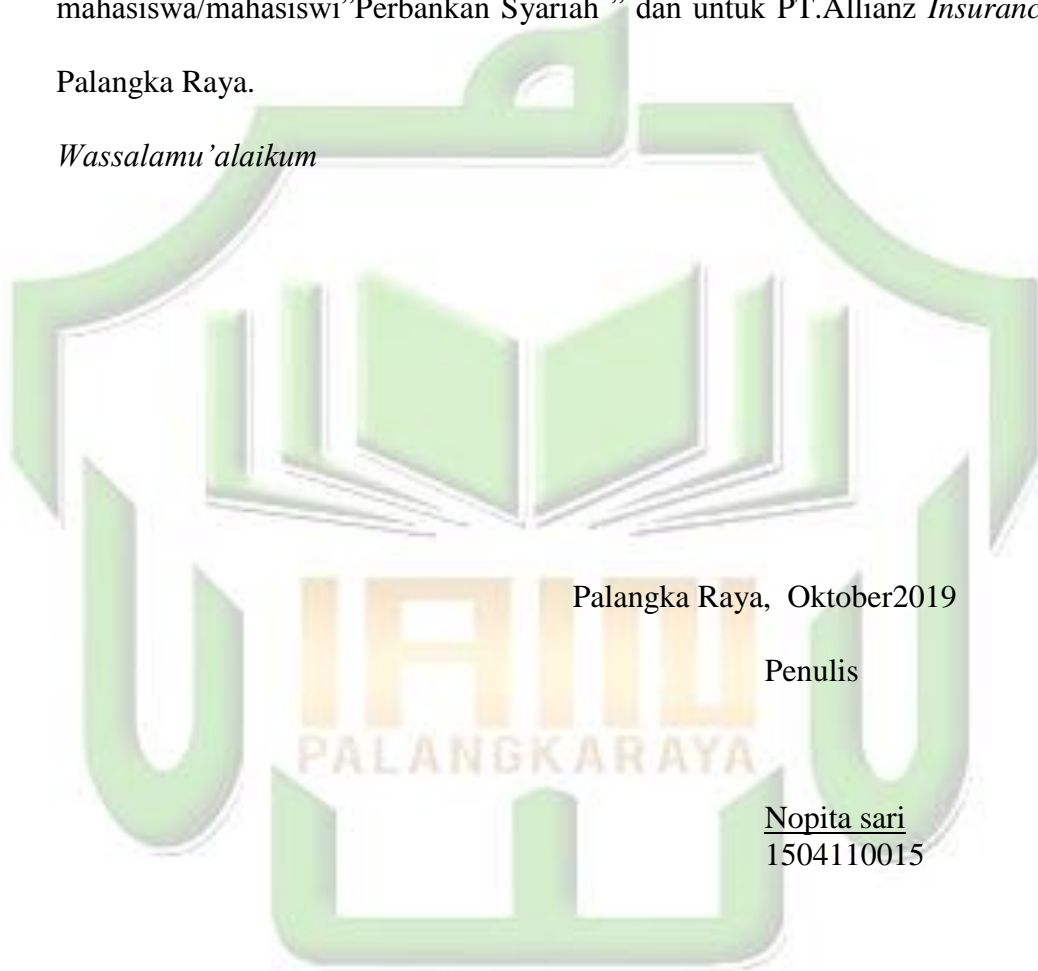
3. Yth. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I,M.Si Selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Palangka Raya.
4. Yth. Bapak Dr. Elvi Soeradji M.HSelaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan ide dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
5. Yth.ibu Fitri Faa'izah,S.E.I.,M.H Selaku Dosen Pembimbingan II, terima kasih penulis ucapkan kepada beliau atas bimbingan serta yang dengan ikhlas telah memberikan ide,arahan,saran, penjelasan, motivasi dan kesabaran atas waktunya selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Yth.Bapak Sofyan Hakim,SE.MM.MAP Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang juga memberi motivasi kepada penulis.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan sehingga terselesai skripsi ini dan tidak pernah bosan mendukung penulis.
8. PT.Allianz *Insurance*Palangka raya terimakasih banyak telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang berkaitan dengan penelitian saya.
9. Semua sahabat dan teman-teman program studi perbankan syariah angkatan tahun 2015 khususnya kelas B yang telah membantu,menghargai,serta memberikan semangat, motivasi dan saran kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah berpartisipasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat,keberkahan,kesehatan serta melipat gandakan amal kebaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. *Aamiin*.

Terlepas dari kekurangan-kekurangan skripsi ini,saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya,khususnya para mahasiswa/mahasiswi”Perbankan Syariah ” dan untuk PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya.

*Wassalamu’alaikum*



Palangka Raya, Oktober2019

Penulis

Nopita sari  
1504110015

## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI *SHARI GOVERNANCE* SERTA INDIKASINYA TERHADAP REPUTASI PT.ALLIANZ *INSURANCE* CABANG PALANGKA RAYA ” adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



**NOPITA SARI**

**NIM. 1504110015**

## **MOTTO**

*Jangan pernah menyerah karena tak ada kebahagiaan dan kesuksesan  
tak melewati proses, tetap semangat,berusaha,berdo'a dan bersyukur  
semua akan indah pada waktu yang ditetapkan.*



## PERSEMBAHAN

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah Subhanahu Wata'ala. dengan segala kerendahan hati penulis karya ini saya persembahkan kepada

- ❖ Untuk ayah (M.Sofyan ) dan ibu (Sri wahyuni), pemberi kontribusi terbesar dalam hidupku, yang selalu mendukung apapun yang dihadapi anakmu, terimakasih atas semua doa-doa yang dipanjatkan, terimakasih untuk kontribusi dana kehidupan, terimakasih atas semua kebaikan-kebaikan yang telah diberikan kepada anak-anakmu dan memberikan kesempatan kepada anak-anak kalian untuk mengejar mimpi-mimpinya. semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala perjuangan jihad, semoga Ayah dan Ibu selalu dalam perlindungan Nya, selalu dalam dekapan kasih sayang Nya, semoga selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang.
- ❖ Untuk kakak dan abangku saudara yang saya sayangi tanpa kalian saya takkan sampai disini. Terimakasih atas dukungannya selama ini. Kepada kakaku dan abangku yaitu Rabiatul Adawiyah,SP dan Suryadi,SP terimakasih atas kebersamaannya selama ini, yang membantu dalam memperjuangkan mimpi ini.
- ❖ Untuk Sahabat-sahabatku, yeni susilawati,Jumiati,Munawarah,Toto Erwandi,SH, Fitria Anggi, Friska Mutiara suci, Elisa Dwi Jayanti , Mita, Yuliyanti, ersa dan Juhriah terimakasih selama ini sudah bersedia bersama, menyemangati, mendoakan, terimakasih sudah menerima apapun kekuranganku, semoga kita menjadi sahabat sampai ke Syurga.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi adalah pemindahan alihan tulisan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab di tulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ʿ	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wawu	W	Em
هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

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

متعقدین	ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

**C. Ta' Marbutah**

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

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

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

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ā</i>



يسعي	ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>Ī</i>
كريم	ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	ditulis	<i>Ū</i>
فروض	ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
قول	ditulis	<i>Qaulun</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

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

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>żawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERTANYAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teoritis .....	13
1. Definisi Implementasi.....	12
2. Konsep <i>Sharia Governance</i> .....	12
a. Konsep GCG.....	13

b. Konsep <i>Sharia Complaince</i> .....	18
3. Definisi Indikasi.....	21
4. Definisi Reputasi .....	28
5. Konsep Asuransi Syariah.....	28
a. Definisi Asuransi Syariah .....	28
b. Dasar Hukum /Dalil Kebolehan.....	28
c. Produk-Produk Asuransi Syariah .....	30
C. Kerangka Konseptual.....	32
<b>BAB IIIMETODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	35
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	35
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Pengabsahan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IVPENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
C. Penyajian Data .....	44
D. Anlisis Data .....	87
<b>BAB VKESIMPULAN .....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
A. Buku.....	104
B. Jurnal dan Skripsi .....	104
C. Internet.....	103
D. Wawancara .....	104
<b>LAMPIRAN....</b> .....	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	11
---	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual .....33



## DAFTAR SINGKATAN

GCG	: <i>Good Corporate Governance</i>
BP	: <i>Business Partner</i>
DPS	: Dewan Perwakilan Syariah
SDM	: Sumber Daya Manusia
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan zaman kian lama kian pesatnya, kecanggihan teknologi dan informasi sudah merajai di berbagai bidang kehidupan manusia. Hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam kehidupan manusia mendatang, tidak hanya di Indonesia namun secara global pengaruhnya akan semakin terasa. Pengaruh yang paling menonjol adalah meningkatnya kebutuhan manusia. Dahulu manusia hanyalah ingin memenuhi tiga kebutuhan saja, yaitu sandang, pangan dan papan.

Namun dengan pesatnya perkembangan zaman, kini manusia tidak hanya ingin memenuhi ketiga kebutuhan tersebut melainkan semua kebutuhan yang lain juga ingin mereka penuhi. Seperti halnya untuk kebutuhan yang belum pasti di masa mendatang manusia sudah terlebih dahulu ingin memenuhinya mulai dari sekarang, sebagai contohnya kebutuhan di hari tua maka manusia sudah menyiapkan dana pensiun untuk kelak di masa yang akan datang, anak – anak yang belum sekolah sudah disiapkan dananya mulai tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Hal tersebut menjadikan semakin kompleksnya kebutuhan manusia sehingga ingin semua kebutuhan mereka dapat tercukupi.



Untuk memenuhi kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang tersebut maka sebagian manusia memerlukan lembaga keuangan non-Bank ( Asuransi Syariah ). Karena asuransi syariah merupakan salah satu buah pikiran peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan akan rasa aman dan terlindungi terhadap kemungkinan menderita kerugian.

Asuransi syariah merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, terutama sekali untuk kebutuhan – kebutuhan yang hakiki sifatnya antara lain rasa aman dan terlindungi.<sup>1</sup> Disadari bahwa asuransi mempunyai beberapa manfaat antara lain: *Pertama*, membantu masyarakat dalam rangka mengatasi segala masalah risiko yang dihadapinya. Hal itu akan memberikan ketenangan dan kepercayaan diri yang lebih tinggi kepada yang bersangkutan; *Kedua*, asuransi merupakan sarana pengumpulan dana yang cukup besar sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dan pembangunan; *Ketiga*, sebagai sarana untuk mengatasi risiko – risiko yang dihadapi dalam melaksanakan pembangunan.<sup>2</sup>

Selain itu, meskipun banyak metode untuk menangani risiko, asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi oleh perusahaan.

---

<sup>1</sup>Nazril, "Asuransi Jiwa Dalam Hukum Islam" diakses pada <https://www.asuransisyariah.com> diakses senin 20 juni 2019

<sup>2</sup>Ibid.

Allianz Syariah ( selanjutnya disebut Allisya) adalah program perlindungan asuransi syariah dengan sistem berbagi resiko dimana prinsip yang dipakai adalah saling tolong-menolong antar sesama peserta dan menggunakan akad *mudharabah* dengan pengelola. Kesepakatan dan ketentuan program ditetapkan melalui akad *tabarru*. Program ini mematuhi kaidah-kaidah hukum syariah, sehingga sudah bersih dari larangan - larangan *Maisir* (unsur perjudian /spekulasi) ,*Gharar* (unsur ketidakjelasan atau penipuan) ,*Riba* (unsur penggandaan uang atas hutang).

Kehadiran Allisya di Indonesia dengan diawali berdirinya asuransi syariah di Indonesia telah menjadi tonggak penting dalam kehidupan asuransi syariah di Indonesia. Allisya sendiri mulai dikenalkan di Indonesia sejak tahun 2006, untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk ikut asuransi yang sesuai dengan ajaran agama Islam dan sudah mendapatkan rekomendasi dari “ **Dewan Syariah Nasional - MUI** “. <sup>3</sup>Allisya juga sudah memenuhi syarat dari “Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia no: 21/DSN - MUI /X /2001 “Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah”. *ShariaGovernance* Istilah dalam penelitian ini dikembangkan dari konsep *Good Corporate Governance* (GCG) dan *shariacompliance*. Prinsip-prinsip GCG merupakan prinsip universal, sedangkan *shariacompliance* merupakan prinsip-prinsip operasional asuransi syariah.

---

<sup>3</sup>Ibid.

Syariah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas Allisya. Keberadaan Allisya ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Islam akan pelaksanaan ajaran Islam. Allisya telah menorehkan banyak prestasi dan penghargaannya sejak kehadirannya di Indonesia. Tahun demi tahun, sangat banyak apresiasi yang telah diterima oleh Allisya dan kami percaya prestasi dan penghargaan yang akan ditorehkan oleh Allisya akan semakin bertambah di tahun tahun yang akan datang. Salah satu prestasi yang diraih oleh Allisya ditahun 2018 Allisya meraih penghargaan “*The Best Sharia Insurance*” Dari “ Anugrah Syariah Republika 2018 Kategori Asuransi”<sup>4</sup>

Berdasarkan fakta bahwa Allisya memperoleh banyak prestasi dan penghargaan, dan penulis melihat ada hubungan positif Implementasi GCG dan *syariah compliance* terhadap reputasi dalam suatu perusahaan atau lembaga keuangan. Oleh Karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “Implementasi *Syariah Governance* Serta Indikasinya Terhadap Reputasi PT. Allianz *Insurance*”

#### B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana reputasi PT Allianz *Insurance* kantor cabang Palangka raya?

---

<sup>4</sup>Ibid.

2. Bagaimana implementasi *syariah governance* serta indikasinya terhadap reputasi PT Allianz *Inssurance* kantor cabang Palangka raya?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana reputasi PT Allianz *Inssurance* kantor cabang Palangka raya.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *syariah governance* serta Indikasinya terhadap reputasi PT Allianz *Inssurance* kantor cabang Palangka raya.

### D. Kegunaan Penelitian

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis sendiri maupun bagi masyarakat pada umumnya. Manfaat penelitian ini dibedakan ke dalam dua bentuk , yaitu :

1. Manfaat teoritis
  - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Implementasi *sharia governance* serta indikasinya terhadap PT.Allianz *Insurance* secara lengkap.
  - b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan bagi PT.Allianz *insurance* khususnya dalam reputasi PT.Allianz *Insurance*.

c. Bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi yang mempunyai permasalahan serupa dengan penelitian penulis untuk di masa akandatang.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai literatur sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan sebagai literatur bagi kepustakaan IAIN Palangka Raya.

## E. Sistematika Penulisan

Adapun penulisan dalam penelitian ini, dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

Bab pertama, Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

Bab kedua, berupa Kajian Pustaka yang berisi tentang penelitian terdahulu, kajian teoritis yang berisi uraian tentang definisi implementasi, konsep *sharia governance*, definisi indikasi, konsep asuransi syariah, kerangka konseptual.

Bab ketiga berupa Metode Penelitian yang berisi uraian tentang waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, obyek dan subyek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan teknik analisis data.

Bab Empat menyajikan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode penelitian.

Bab lima memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam bab V ini diturunkan dari pemahaman hasil penelitian yang merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang telah dirumuskan. Adapun saran merupakan solusi terhadap masalah yang ditemukan selama melakukan penelitian. Saran dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ditemukan paling rendah tingkatannya jika dibandingkan dengan indikator lainnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir, sebagai bahan studi pembandingan hasil penelitian, dan yang paling penting adalah untuk menghindari adanya plagiatisme. Berdasarkan hasil eksplorasi yang dilakukan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan, diantaranya yaitu sebagai berikut.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh **Iqbal Sarayuls Nuh** (2011) Skripsi yang berjudul “Implementasi Prinsip *Good Corporate Governance* Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI syariah Cabang Semarang”. Rumusan masalah dalam penelitian tersebut ada dua yaitu, yang pertama bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI Syariah Cabang Semarang, yang kedua bagaimana realitas prinsip syariah dalam Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI syariah Cabang Semarang. Penelitian tersebut meneliti tentang pengimplementasian *Good Corporate Governance* di BNI Syariah Cabang Semarang. Hasil yang diperoleh yaitu *Good Corporate Governance* dapat menunjang keterbukaan di BNI Syariah Cabang Semarang, karena prinsip prinsip *Good Corporate*

*Governance* memicu etos kerja lebih baik.<sup>5</sup> Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah bagaimana penerapan Implementasi *Good Corporate Governance*. Meskipun sama-sama meneliti *Good Corporate Governance*, namun pembeda penelitian penulis dengan penelitian Iqbal Sarayuls Nuh terletak pada metode yang digunakan.

Ketiga penelitian yang telah dipaparkan di atas pada intinya memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis dalam hal meneliti dalam penerapan Implementasi *Good Corporate Governance*. Walaupun memiliki kesamaan, namun terdapat pula pembeda dari penelitian-penelitian tersebut yang terletak pada metode dan batasan masalah yang digunakan. Penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada Implementasi GCGnya saja, sedangkan penelitian ini juga membahas tentang Implementasi *sharia compliance* dan indikasi terhadap reputasi perusahaan atau lembaga keuangan tersebut.

Kemudian penelitian oleh **Muhamad Umam** (2015) Skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)”. Rumusan masalah dalam penelitian tersebut ada satu yaitu, bagaimana pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap loyalitas nasabah. Peneliti tersebut meneliti tentang *Good Corporate Governance* (transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran, kepatuhan prinsip

---

<sup>5</sup>Iqbal Sarayuls Nuh. “*Implementasi Prinsip Good Corporate Governance Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI syariah Cabang Semarang*” Skripsi Sarjana, Semarang : Universitas Institut Agama Islam Negri (IAIN) Walisongo, 2011, h.20.



syariah) loyalitas nasabah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa GCG mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Korelasi penelitian ini yaitu sama sama mengukur kinerja Implementasi *Good Corporate Governanced* dengan menggunakan loyalitas nasabah. Bedanya, penelitian tersebut hanya meneliti GCG mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penulis selain GCG juga indikasinya terhadap reputasi.<sup>6</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh **Riana Christel Tumewu**, (2017) Skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap *Leverage* dan Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di BEI Periode 2009-2013”. Rumusan masalah dalam penelitian tersebut ada satu, yaitu apakah Implementasi dari *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan terdaftar di BEI periode 2009-2013. Penelitian tersebut meneliti tentang *good corporate governance* serta *leverage* dan profitabilitas, hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah rasio ROA, ROE, ROI, EPS dan GCG mempunyai pengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Hasil komparasi sebelum dan sesudah memperlihatkan tidak ada perbedaan yang signifikan.<sup>7</sup>

Adapun relevansi dengan penelitian penulis adalah yang akan dilakukan penulis, yaitu meneliti kinerja implementasi GCG Perbedaannya, penelitian

---

<sup>6</sup>Muhamad Umam.”Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)“ Skripsi Sarjana, Semarang : Universitas Institut Agama Islam Negri (IAIN) Walisongo, 2015, h.40.

<sup>7</sup>Riana Christel Tumewu.”Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap *Leverage* dan Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di BEI Periode 2009-2013“ Skripsi Sarjana, Makassar: Universitas Islam Negri ( UIN ) Alauddin Makassar, 2017, h.62.

Riana Christel Tumewu merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.

Untuk mempermudah melihat persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis maka dibuatlah dalam tabel berikut ini:

**Table 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan**

Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
Riana Christel Tumewu	Pengaruh <i>Implementasi Good Corporate Governance</i> terhadap <i>leverage</i> dan profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI periode 2009-2013	Sama-sama meneliti tentang kepatuhan GCGnya serta penerapan implementasi terhadap perusahaan.	Lebih memfokuskan pembahasan terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan sedangkan peneliti yang akan dilakukan penulis lakukan lebih memfokuskan pada reputasi <i>PT.Allianz Insurance</i> dalam pandangan nasabah
MohamdUmam (IAIN Walisongo2015)	Pengaruh <i>Implementasi Good Corporate Governance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)	Sama-sama meneliti tentang kepatuhan GCGnya serta	Lebih memfokuskan pembahasan terhadap loyalitas

		penerapan implementasi terhadap perusahaan	nasabah pada perusahaan BPRS sedangkan peneliti yang akan dilakukan penulis lakukan lebih mefokuskan pada reputasi <i>PT.Allianz Insurance</i> .
IqbalSarayuls Nuh(IAINWalisongo 2011)	<i>Implementasi Prinsip Good Corporate Governance Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI Syariah Cabang Semarang</i>	Sama-sama meneliti tentang kepatuhan GCGnya serta penerapan implementasi terhadap perusahaan	Lebih memfokuskan pembahasan terhadap prinsip GCG pada perusahaan perbankan sedangkan peneliti yang akan dilakukan penulis lakukan lebih mefokuskan pada reputasi <i>PT.Allianz Insurance</i> dalam pandangan nasabah.

Sumber : dibuat oleh penulis 2019

## B. Kajian Teoritis

### 1. Definisi Implementasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan / penerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang). Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan.<sup>8</sup> Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan. Dalam kalimat lain implementasi itu sebagai penyedia sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menyebabkan dampak terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan agar timbul dampak berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan serta kebijakan yang telah dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

### 2. Konsep *Shariagovernance*

Istilah *Shariagovernance* dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari konsep *good corporate governance* dan *Shariacompliance*. *Good corporate governance* adalah sebuah peraturan dan sistem yang digunakan untuk menetapkan dan mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dalam perusahaan. *Sharia compliance* adalah ketaatan asuransi syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Sehingga *Shariagovernance* adalah suatu sistem, peraturan, dan proses yang

---

<sup>8</sup>*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, terbitan “Departemen Pendidikan dan Kebudayaan” Jakarta: Balai Pustaka, 1994, h.10.

digunakan untuk mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perasuransian Islam serta memonitoring, mengatur, dan mendorong kinerjanya secara efisien agar menghasilkan nilai tambah yang berkesinambungan bagi *stakeholders* dalam jangka panjang yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam penelitian ini *Sharia governance* adalah pengembangan dari konsep *good corporate governance* yang terdiri dari keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*) pertanggung jawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*).<sup>9</sup>

Implementasi *Good Corporate Governance* dan *Sharia Governance* pada dasarnya mengarahkan perusahaan untuk meningkatkan akuntabilitasnya. Dimana tujuan *Sharia compliance* yaitu untuk mencapai kemaslahatan, yang artinya bahwa asuransi syariah harus melakukan pengelolaan secara adil yang memberikan manfaat kepada semua nasabah.

#### a. Konsep *Good Corporate Governance*

Konsep *Good Corporate Governance* (selanjutnya disebut GCG) sebagian besar memiliki prinsip-prinsip yang sama dengan GCG konvensional.<sup>10</sup> Dalam konteks bisnis syariah, pelaksanaan GCG merupakan salah satu upaya untuk melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum

---

<sup>9</sup> Mervin K. Lewis dan Latifa M. Algaud, *Asuransi Syariah Prinsip Praktek Prospek* Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2001, h.200.

<sup>10</sup> Ibid.

pada industri asuransi syariah.<sup>11</sup> Ketentuan pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum. Peraturan Bank Indonesia yang baru adalah PBI Nomor 11/33/PBI/2009 tanggal 7 Desember 2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

GCG adalah pengaturan dan hubungan institusional yang mengarahkan dan mengendalikan suatu perusahaan. Tujuan GCG pada dasarnya memberikan nilai tambah kepada semua pihak yang berkepentingan termasuk masyarakat umum dan lingkungan. *Corporate governance* merupakan suatu konsep yang tujuannya untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengawasan kerja/kinerja manajemen dan jaminan akuntabilitas manajemen terhadap *shareholders* dan *stakeholders* dengan berlandaskan pada peraturan. Oleh karena itu apabila konsep ini diterapkan dengan baik maka kinerja perusahaan akan meningkat sehingga aspek ekonomi pun ikut meningkat sehingga hal tersebut menguntungkan semua pihak, tetapi tanpa melupakan tanggung jawab kepada masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada Allah sebagai pemilik utama sumber daya yang ada di dunia ini.<sup>12</sup>

GCG merupakan konsep yang diajukan demi peningkatan kinerja perusahaan melalui *supervisi* atau monitoring kinerja manajemen dan

---

<sup>11</sup>Cahya, Bayu Tri, "Kilas Kebijakan *Good Corporate Governance* pada Perbankan Syariah di Indonesia". Jurnal Ekonomi Islam. Vol. VII, No. 1, (2013), h.25.

<sup>12</sup>Ibid.

menjamin akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholder* dengan mendasarkan pada kerangka peraturan. GCG juga membantu menciptakan lingkungan kondusif demi terciptanya pertumbuhan yang efisien dan *sustainable* di sektor perusahaan. Pelaksanaan GCG sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan dunia internasional, sehingga penerapannya sangatlah penting bagi lembaga keuangan non bank (Asuransi) yang ingin berkembang dengan baik dan sehat. Tercapainya pengelolaan asuransi syariah yang lebih transparan bagi semua pengguna laporan keuangan merupakan tujuan dari GCG.<sup>13</sup>

Terdapat 5 prinsip dalam pelaksanaan *good corporate governance*, yaitu:<sup>14</sup>

1. Keterbukaan (*Transparancy*)

Transparansi merupakan prinsip keterbukaan dalam melakukan suatu proses kegiatan di dalam perusahaan, dengan diterapkannya transparansi diwajibkan mengungkapkan informasi secara relevan, akurat, dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* dan tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut. Adanya transparansi dapat mendorong pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholders* dapat mengukur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut kegiatan perusahaan. Diharuskannya mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses

---

<sup>13</sup>Ibid.

<sup>14</sup>Ibid.

oleh *stakeholder* sesuai dengan haknya tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut.

## 2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Merupakan kewajiban perusahaan untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholders*. Penerapan prinsip akuntabilitas ini menuntut perusahaan untuk menyampaikan informasi layanan yang akurat, kelengkapan informasi layanan, serta kebijakan yang diambil sesuai ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini memberikan manfaat lebih untuk *stakeholders* harus mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggung jawabkannya. perusahaan harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar.

## 3. Responsibilitas (*Responsibility*)

Pertanggung jawaban merupakan kesesuaian dalam melakukan pengelolaan suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Artinya adalah segala bentuk kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Perusahaan yang menjalankan usahanya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta tidak memiliki pelanggaran akan membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Pertanggungjawaban juga merupakan bentuk kepedulian perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan. Dengan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan akan membuat penilaian positif dari



nasabah terhadap perusahaan. Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai warga korporasi yang baik (*good corporate citizen*).

#### 4. Independensi (*Independency*)

Keadaan dimana suatu perusahaan dikelola dengan independen dan professional tanpa adanya pengaruh dan tekanan dari pihak manapun. Artinya disini bahwa perusahaan harus melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi dengan semestinya. Selain itu perlunya sikap objektif yang harus diterapkan oleh perusahaan dalam setiap pengambilan keputusan, terutama terkait dengan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah dan diharapkan akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan. Perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing- masing organ Perusahaan beserta jajarannya tidak boleh saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak manapun.

#### 5. Kewajaran (*Fairness*)

Merupakan suatu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak- *stakeholders* yang timbul atas dasar perjanjian serta perundangan yang berlaku. *Fairness* merujuk pada perlakuan yang setara kepada *stakeholder* sesuai dengan kriteria dan proporsisi yang seharusnya. Adanya keharusan perusahaan agar harus memberikan

kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat menjelaskan bahwa adanya musyawarah antara pihak nasabah dan perusahaan dengan seluruh *stakeholders* sehingga jika adanya suatu masalah yang dirasakan dapat disampaikan langsung kepada perusahaan. Melakukan sikap yang lembut dan bermusyawarah dengan mereka dapat membuat mereka mendekat dan tidak akan menjauh.

b. Konsep *Sharia Compliance*

*Sharia compliance* merupakan salah satu bentuk kepatuhan perusahaan khususnya perbankan syari'ah terhadap prinsip-prinsip syari'ah. *Sharia compliance* adalah indikator *Islamicity Disclosure Index* (IDI) yang relevan sebagai bentuk pertanggung jawaban penyediaan informasi kepatuhan syariah.<sup>15</sup> Pernyataan tersebut didukung oleh para akuntan dan manajer bank syari'ah. *Sharia compliance* memperkuat mekanisme kepatuhan syari'ah dan memastikan bahwa semua peraturan perbankan syariah relevan dipenuhi. *shariacompliance* merupakan salah satu bentuk pengendalian untuk menuntun apakah lembaga syari'ah telah menjalankan prinsip-prinsip syari'ah. Menurut *Islamic Banking Institutions* (IBI) 2008 *Syariah Compliance* didefinisikan sebagai berikut:

*a system of compliance having special emphasis on Syariah aspects with relevant provisions of existing laws, rules, regulations, policies and procedures related to Islamic Banking need to be embedded in the IBI's processes in such a manner that monitoring and reviewing*

---

<sup>15</sup> Anggriani, "Penerapan Syariah Compliance Sebagai Prinsip Syariah Governance Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Makassar" Jurnal Studi Manajemen, Vol. 1, No. 2, November 2015, h.44.

*of issues related to Syariah compliance forms part of internal control structure .<sup>16</sup>*

*Sharia Compliance* tidak terlepas dengan nilai-nilai Islam. Hal ini berarti pengungkapan yang dilakukan terhadap informasi yang ada pada perusahaan harus berlandaskan dengan prinsip-prinsip Islam. Kepatuhan syariah atau *sharia compliance* berarti mengikuti standar atau hukum yang telah diatur lembaga syariah .yang berwenang menekankan kepatuhan syariah atau kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah. Sebagaimana firman Allah *Subhanallahu wa ta'ala* dalam QS azZariyat/51: 56.

﴿لِيَعْبُدُونَ إِلَّا وَالْإِنْسَ الْجِنَّ خَلَقْتُمْ﴾

Terjemahan: "Dan Aku tidak menciptakan jin & manusia kecuali untuk menyembah ('ibadah) Ku".<sup>17</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia utamanya yang sesuai dengan nilai-nilai syariah pada hakekatnya adalah suatu ibadah kepada Allah *Subhanallahu wa Ta'ala*. Sama halnya dalam suatu perusahaan ketika perusahaan telah menjalankan aktivitas operasi usahanya sesuai dengan nilai-nilai Islam maka aktivitas tersebut bernilai ibadah kepada Allah *Subhanallahu wa Ta'ala* selama dilakukan dengan keikhlasan dan ketulusan. Hal ini melahirkan perspektif tersendiri bagi Islam, bahwa Islam ada di tengah-tengah umat manusia sebagai solusi dalam menghadapi berbagai kesulitan. Islam menjadi solusi dalam sistem kehidupan di mana masalah manusia dapat diatasi dengan perspektif kebenaran yang berbeda dan dengan cara terbaik untuk mengembangkan

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Danakarya, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004, h. 752.

keadilan yang manusiawi pada berbagai tingkat eksistensi, individu, nasional dan internasional.<sup>18</sup>

*Sharia compliance* adalah elemen tata kelola perusahaan (*good corporate governance*) yang sentral dalam institusi syariah.<sup>19</sup> Yang berarti tata kelola yang baik pada perusahaan adalah tata kelola yang menerapkan kepatuhan syaria'ah atau *sharia compliance* khususnya dalam lembaga keuangan syaria'ah. Dalam *sharia compliance* nilai-nilai Islam menjadi karakteristik pada bentuk tata kelola perusahaan yang berbasis Islam. Disamping itu, perasuransian syariah di Indonesia juga diatur dalam beberapa fatwa DSN-MUI antara lain fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Fatwa DSN MUI No.51/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *mudharabah Musyarakah* pada Asuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI N0.52/DSM-MUI/III/2006 tentang Akad *Wakalah Bil Ujrah* pada Asuransi dan Reasuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.58/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *tabarru* pada asuransi dan reasuransi.<sup>20</sup>

Penerapan *shariacompliance* bisa dilihat dari penerapan tidak ada *riba*, *gharar*, *masyir* dalam transaksi, menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah, DPS berperan efektif dalam mengawasi produk/layanan, pengelolaan zakat, *infaq* dan *shadaqoh* yang amanah.

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Akhmad Faozan, "Implementation Good Corporate Governance dan Peran Dewan Pengawas Syariah di Bank Syariah", Jurnal Ekonomi Islam, Vol.3 No.3, Maret 2013, h.5.

<sup>20</sup> Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Referensi (Gaung Persada Press Group), 2014, h. 35.

*Sharia compliance* sebagai prinsip *utamasharia Governance* yang merupakan prinsip pembeda dengan lembaga konvensional. Tujuan dari *sharia compliance* (kepatuhan terhadap syariah) adalah untuk kemaslahatan. Untuk mencapai kemaslahatan perasuransian syariah harus bertanggung jawab kepada semua pihak yang menunjukkan pertanggung jawaban kepada Allah *Subhanallahu Wa Ta'ala*, melalui penyajian laporan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

### 3. Definisi Indikasi

Definisi indikasi menurut KBBI, Green menyatakan bahwa indikasi adalah merupakan kondisi tertentu yang kemudian digunakan untuk mengukur semua perubahan terjadi. Secara umum bisa dikatakan bahwa indikasi dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada sebuah kejadian ataupun kegiatan, indikasi juga alat ukur yang bisa menunjukkan perubahan yang terjadi pada sebuah bidang tertentu dan dapat juga digunakan sebagai untuk mengevaluasi keadaan yang terjadi dari waktu ke waktu.<sup>21</sup>

### 4. Definisi Reputasi

Reputasi perusahaan merupakan salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis. Sebab baik buruk dalam reputasi perusahaan merupakan indikator penting dari keberhasilan perusahaan tersebut. Reputasi perusahaan memang suatu yang kompleks, namun jika dikelola dengan baik akan

---

<sup>21</sup>Zakky, *Indikasi menurut KBBI*, 2017, <https://dspace.uui.ac.id>, Diakses pada 13 juni 2019.

sangat berharga. Beberapa isu penting dalam manajemen reputasi dan pandangan masyarakat tentang reputasi.

Menurut Afdhal, dalam jurnal Roy Marthin Tarigan reputasi perusahaan adalah asset yang tidak nyata (intangible asset). Keadaan reputasi akan tergantung kepada apa yang dilakukan perusahaan sebagai entitas. Lebih jauh dari itu, akan tergantung kepada komunikasi dan tanda-tanda yang dipilih untuk diberikan kepada pasar. Simbol dari reputasi, nama perusahaan, jika dikelola dengan baik, akan mempresentasikan perusahaan agar didukung oleh masyarakat. Bahkan akan sangat bernilai bagi konsumen.<sup>22</sup>

Fombrun dalam jurnal Rani Sherly Fajrina reputasi merupakan perwujudan dari pengalaman seseorang dengan produk, ataupun pelayanan yang mereka dapatkan. Reputasi yang baik akan meningkatkan kredibilitas, membuat konsumen lebih percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan kepada mereka. Reputasi menjadi sebuah jaminan bahwa yang konsumen dapatkan akan sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki.<sup>23</sup> Salah satu metode penilaian reputasi suatu organisasi (perusahaan) adalah Harris-Fombrun Reputation

---

<sup>22</sup>Roy Marthin Tarigan, *Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian*, (Jurnal Program Studi Strata-1 Manajemen Ekstensi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 2014)

<sup>23</sup>Rani Sherly Fajrina, *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Komunikasi Word-Of-Mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja*, Jurnal, (Jakarta: Universitas Indonesia, Manajemen Komunikasi Kekhususan Manajemen Korporasi, 2012), h. 27

Quetiont, yang didalamnya terdapat elemen dan atribut reputasi korporat, yaitu.<sup>24</sup>

### 1. *Emotional Appeal*

- a. *Good felling about thecompany*, memiliki perasaan yang baik, senang atau cinta terhadap perusahaan.
- b. *Admire and respect thecompany*, perasaan kagum dan menghargai perusahaan.
- c. *Trust the company*, memiliki perasaan percaya kepada perusahaan.

### 2. *Product and Service*

- a. *Stands behind products/services*, beranggapan bahwa produk ataupun jasa yang dihasilkan sesuai dengan core bisnisnya, sesuai dengan identitas perusahaannya.
- b. *Offer high quality products/services*, beranggapan bahwa perusahaan menawarkan produk atau jasa berkualitas tinggi.
- c. *Devellops innovative products/services*, beranggapan bahwa perusahaan selalu berinovasi untuk mengembangkan produk ataupun jasa yang dihasilkan.
- d. *Offer product/ service that are good value*, yaitu beranggapan perusahaan menghasilkan produk ataupun jasa yang menghasilkan nilai jual.

### 3. *Vision and Leadership*

- a. *Has excellent leadership*, beranggapan bahwa perusahaan berjalan

---

<sup>24</sup>Ibid, h .35-36

dibawah kepemimpinan yang handal.

b. *Has a clear vision for the future*, beranggapan bahwa perusahaan memiliki visi yang jelas untuk menghadapi tantangan kedepan.

c. *Recognize/takes advantage of market opportunities*, beranggapan bahwa perusahaan mahir dalam mencari dan memanfaatkan peluang yang ada.

#### 4. *Workplace Environment*

a. *Is well managed*, beranggapan bahwa perusahaan dikelola dengan baik.

b. *Looks like a good company to work for*, perusahaan terlihat sebagai tempat yang baik untuk bekerja.

c. *Looks like has a good employees*, terlihat sebagai perusahaan yang memiliki pegawai profesional.

#### 5. *Financial Performance*

a. *Record of profitability*, beranggapan bahwa catatan kinerja keuangan perusahaan selama ini menunjukkan profitabilitas.

b. *Look like a low risk investment*, dari kinerja keuangan perusahaan, membuat perusahaan terlihat sebagai tempat berinvestasi yang rendah resiko.

c. *Strong prospect for future growth*, dari kinerja keuangan perusahaan, membuat perusahaan terlihat sebagai perusahaan yang memiliki prospek yang kuat pada perkembangan di masa depan.



- d. *Tends to out performs its competitors*, dari kinerja keuangan perusahaan terlihat bahwa perusahaan cenderung lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

#### 6. *Social Responsibility*

- a. *Supported good causes*, beranggapan bahwa perusahaan memberikandukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial.
- b. *Environtmentally reponsible*, beranggapan bahwa organisasi memiliki tanggung jawab terhadap masalah lingkungan.
- c. *Treats people well*, beranggapan bahwa perusahaan memperlakukan masyarakat sekitar dengan baik.

Reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Contoh keputusan tersebut adalah membeli barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, berlangganan, dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain, sehingga mau tidak mau, perusahaan mempunyai reputasi di masyarakat. Reputasi itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk. Reputasi yang buruk melahirkan dampak negatif bagi operasi bisnis perusahaan dan juga melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: PT. Dinar Mulya Pustaka, 2004, h.2

## 5. Konsep Asuransi Syariah

### a. Definisi Asuransi Syariah

Secara prinsip kajian ekonomi Islam selalu mengedepankan asas keadilan, tolong-menolong, menghindari, kezaliman, pengharaman riba (bunga), prinsip *profit and loss sharing* serta penghilangan unsur *gharar*. Maka dari sini bisa ditarik garis paralel terhadap prinsip-prinsip yang harus ada dalam sebuah institusi asuransi syariah. Sebab asuransi syariah secara teoritis masih menginduk kepada kajian ekonomi Islam secara umum. Disamping prinsip dasar di atas yang harus dipenuhi oleh lembaga asuransi syariah, asuransi syariah juga harus mengembangkan sebuah manajemen asuransi secara mandiri, terpadu, profesional, serta tidak menyalahi aturan dasar yang telah digariskan dalam syariah Islam. Untuk tujuan menjaga agar selalu sesuai dengan syari'at Islam maka pada setiap asuransi harus ada Dewan Pengawas Syariah (DPS).<sup>26</sup> Disinilah ulama kontemporer bermain dalam menggali dan menyusun sebuah kinerja dan manajemen asuransi syariah. Mengutip pernyataan Najatullah al-Siddiqi, bahwa asuransi syariah harus membawa unsur tolong-menolong, seperti apa yang telah terjadi di awal sejarah asuransi syariah yang menjadikan prinsip tolong menolong sebagai unsur utama didalamnya. Dari sini asuransi syariah mengemban tugas agar melakukan pembersihan unsur-unsur yang tidak sesuai dengan syariah terhadap praktik yang dijalankan oleh asuransi konvensional. nilai-

---

<sup>26</sup>AM.Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta:Syarikat Takaful Indonesia, 1994, h. 154-155.

nilaiseperti materialistis, individualistis, kapitalis, harus dihapuskan, sebagai gantinya dimasukan semangat keadilan kerja sama, dan saling tolong-menolong.<sup>27</sup> Para ulama di Indonesia dalam hal ini menerima asuransi berdasarkan hasil Fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Dalam Fatwa ini ditetapkan bahwa 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 *tabarru* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan Syariah. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *masyir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiyaan), *risywah* (suap), barang haram dan maksiat.<sup>28</sup>

#### b. Dasar Hukum / Dalil Kebolehan

Peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia diatur dalam beberapa tempat, antara lain dalam kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, Peraturan Pemerintah No.63 Tahun 1999 tentang Perubahan atas PP No.73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian serta aturan-aturan lain yang mengatur asuransi sosial

<sup>27</sup>Ibid.

<sup>28</sup>Syafi'I Antonio, *Asuransi dalam Prespektif Islam*, Jakarta: Syarikat Takaful Indonesia, 1994, h.253-255

yang diselenggarakan oleh BUMN, Undang-Undang Republik Indonesia No.40 tahun 2014 tentang perasuransian bahwa industri perasuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif akan meningkatkan perlindungan bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta, dan berperan mendorong pembangunan nasional. Secara lebih teknis operasional perusahaan asuransi/perusahaan reasuransi berdasarkan prinsip syariah mengacu kepada Sk Dirjen Lembaga Keuangan No.4499/LK/2000 tentang jenis, penilaian dan pembatasan Investasi Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi dengan Sistem Syariah dan beberapa keputusan Menteri Keuangan (KMK), yaitu KMK No.422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi; KMK No.424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.<sup>29</sup>

Disamping itu, perasuransian syariah di Indonesia juga diatur dalam beberapa fatwa DSN-MUI antara lain fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Fatwa DSN MUI No.51/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *mudharabah Musyarakah* pada Asuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.52/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *Wakalah Bil Ujah* pada Asuransi dan Reasuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.58/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *tabarru* pada Asuransi dan Reasuransi.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Ibid.

<sup>30</sup>Ibid.

Pendapat Para ulama di Arab Saudi tentang hukum asuransi dalam Islam. Syekh Dr. Yusuf Al-Syubaily yang merupakan seorang anggota dari Komite Syariah Arab Saudi berpendapat

“Kenapa kita menolak asuransi, sedangkan hal itu bisa menjawab kebutuhan masyarakat? Tidak ada larangan kita mengambilnya bila sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Karena banyak masyarakat yang tidak bisa mendapatkan pelayanan di rumah sakit pemerintah, sehingga mereka bisa menghabiskan uang dalam jumlah besar untuk perawatan di rumah sakit swasta, pada kondisi inilah asuransi dapat membantu melayani kebutuhan masyarakat.”<sup>31</sup>

Pendapat dari Syekh Dr. Abdul Rahman Al-Sanad Yang merupakan Ketua Umum Lembaga Amar Ma’ruf & Nahi Munkar di Kerajaan Saudi Arabia

“Asuransi Ta’awuni (Konsep tolong menolong) di dalamnya adapraktik yang sesuai dengan syariat Islam. Ditambah lagi bahwa asuransi dalam syariat Islam itu sangat luas sekali dan sangat mungkin dijadikan solusi, terlebih lagi yang menjadi keistimewahan asuransi kesehatan adalah memberikan perlindungan ekonomi dan menjamin kehidupan yang layak bagi individu yang dilindungi oleh ketentuan-ketentuannya.”<sup>32</sup>

Dalil-dalil yang membolehkan berasuransi:

سَنَنْتَنُ بِنَجْرٍ مِّنْكُمْ وَلَا حَلْلَ لَكُمْ وَإِذَا الْقَلْتِيدَ وَلَا الْهَدَى وَلَا

وَالْتَقْوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُوا تَعْتَدُوا وَأَنَّ الْحَرَامِ الْمَسْجِدِ عَنِ صَدُّكُمْ أَنْ قَوْمَ

الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا أَوْ الْعُدْوَانَ إِلَّا تَمْرَعَلَى تَعَاوَنُوا وَلَا

Terjemahan: “ Dan tolong -menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertaqwalah kamu

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Ibid.

kepada Allah, sesungguhnya Allah amatlah berat siksaan-Nya” (QS Al-Maidah [5]:2).<sup>33</sup>

لَعَدِيدَةً مَّا نَفْسٌ وَلْتَنْظُرِ اللَّهُ اتَّقُوا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتُوا

تَعْمَلُونَ بِمَا خَيْرَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok, dan bertaqwalah kepada Allah sesungguhnya Allah maha mengetahui yang kamu kerjakan” (QS Al-Hasyr [59]:18).<sup>34</sup>

فَلْيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعْفًا ذُرِّيَّةَ خَلْفِهِمْ مَنْ تَرَكُوا الَّذِينَ وَلِيخَشَ

سَدِيدًا قَوْلًا وَيَقُولُوا اللَّهُ

Terjemahan: ”Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”.(QS An-nisa [4]:9).<sup>35</sup>

### c. Produk-produk Asuransi Syari’ah

#### 1). Produk Takaful Individu

Produk Takaful Individu di bagi menjadi dua jenis, yaitu produk takaful individu tabungan dan produk takaful non tabungan. Produk-produk tabungan, diantaranya adalah:

- a) Takaful dana investasi, yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang rupiah atau US dollar sebagai dana

<sup>33</sup>Danakarya, *Al-qur’an dan Terjemahannya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004, h.141.

<sup>34</sup>Ibid, h. 796.

<sup>35</sup>Ibid. h. 99.

investasi yang diperuntukkan bagi ahli warisnya jika ditakdirkan meninggal dunia lebih awal atau sebagai bekal untuk hari tuanya.

- b) Takaful dana haji, yaitu suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana dalam mata uang rupiah atau US dollar untuk biaya menjalankan haji.<sup>36</sup>

## 2). Produk-produk non tabungan

- a) Takaful al-Khairat Individu, yaitu program ini diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian dalam masa perjanjian.
- b) Takaful Kecelakaan Diri Individu, yaitu program yang diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan santunan untuk ahli waris bila peserta mengalami musibah kematian karena kecelakaan dalam masa perjanjian.
- c) Takaful Kesehatan Individu, yaitu program ini diperuntukkan bagi perorangan yang bermaksud menyediakan dana santunan rawat inap dan operasi bila peserta sakit dalam masa perjanjian.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup>Muhammad, *Memahami Asuransi dalam Perspektif Islam*, Jakarta : Syarikat Takaful Indonesia, 1994. h.25.

<sup>37</sup>Ibid

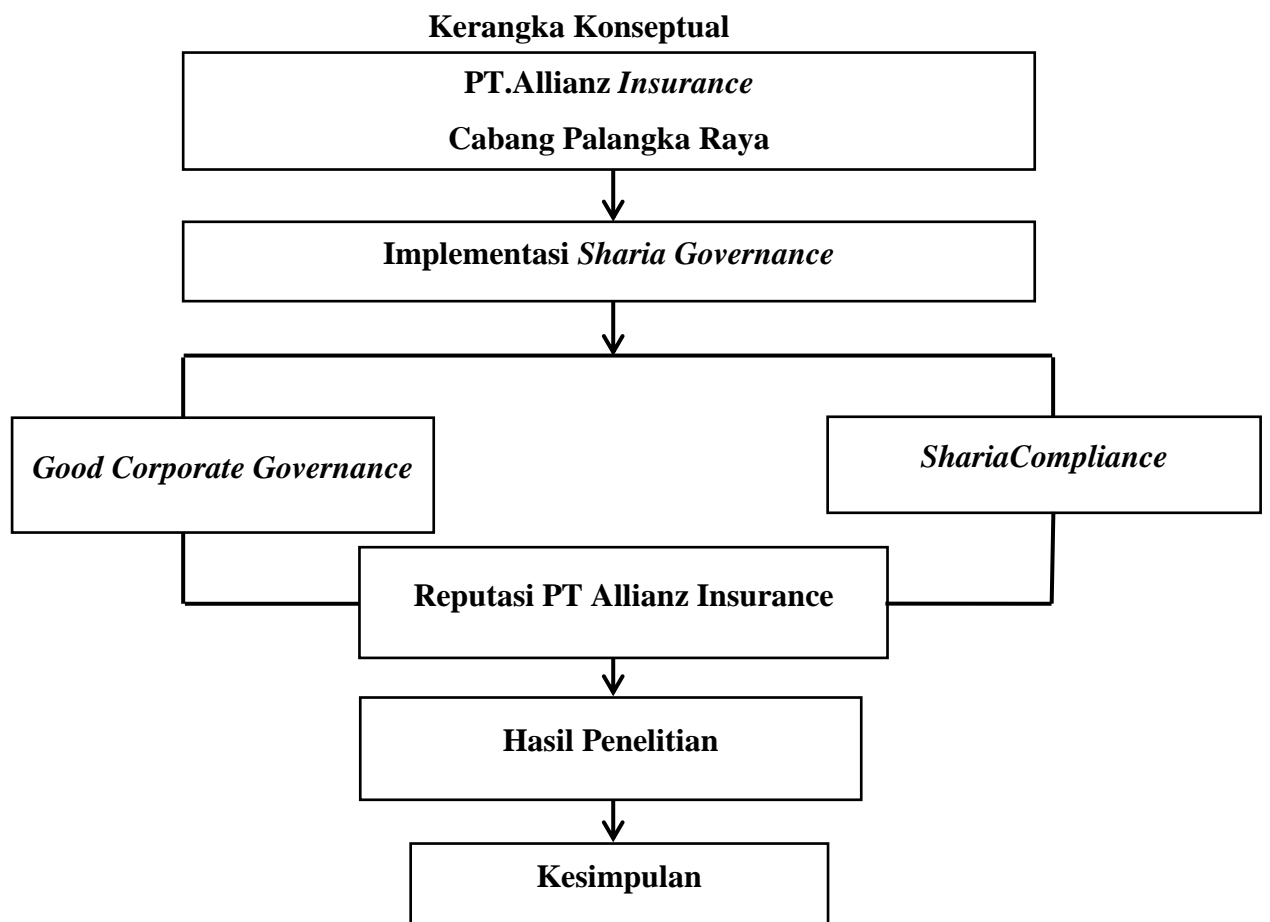
### C. Kerangka Konseptual

Selama ini PT.Allianz *Insurance* merupakan asuransi syariah yang memiliki reputasi yang baik dimasyarakat terbukti dengan adanya beberapa penghargaan salah satunya seperti “*The Best Sharia Insurance*” Dari Anugrah Syariah Republika 2018 Kategori Asuransi “ dan “ *Best syariah 2019 asuransi syariah terbaik 2019*”.

Selanjutnya penulis melihat bahwa kemungkinan reputasi yang baik ini dipengaruhi oleh penerapan *syariah governance*. Sehingga penulis ingin melihat apakah anggapan penulis benar bahwa implementasi *sharia governance* memiliki indikasi terhadap reputasi PT.Allianz *Insurance*. Apakah memang reputasi yang baik di PT.Allianz *insurance* dikarenakan mereka sudah menerapkan *good corporate governance* dan *sharia compliance*. Berikut adalah kerangka konseptual yang dibangun dalam memecahkan masalah dalam penelitian.



Gambar 2.1



Sumber: Dibuat oleh penulis 2019

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu September-Oktober mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di kota Palangka Raya Kalimantan Tengah bertempat di kantor Allianz Palangka Raya Jl. Jendral Sudirman No.8-10 samping toko bangunan sumber urip (depan PDAM). Pemilihan tempat penelitian ini dilakukan karena Allisya memiliki reputasi yang baik dibandingkan dengan asuransi syariah yang lain.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian lapangan membawa peneliti secara langsung mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Metode kualitatif yaitu penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian, data ini tidak dapat diukur dan dianalisis secara langsung dengan teknik statistik, tetapi harus diolah dulu menjadi kata-kata yang dapat dicerna.

## 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan tersebut berupaya untuk mengungkapkan kenyataan yang ada atau terjadi dan untuk dipahami secara mendalam, sehingga pada akhirnya diperoleh temuan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.<sup>38</sup>

## C. Objek dan Subjek Penelitian

### 1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah dasar dari persoalan dan atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang kemudian hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan.<sup>39</sup>

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Implementasi *Sharia Governance* Serta Indikasinya Terhadap Reputasi PT.Allianz *Insurance* Cabang Palangka raya.

---

<sup>38</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h. 309.

<sup>39</sup>Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian*, h. 156.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.<sup>40</sup> Pada sebuah penelitian, subjek memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel penelitian yang akan diamati.

Populasi dalam penelitian ini adalah 28 orang BP (*business Partner*) dan nasabah allisya Palangka Raya. Teknik penentuan sampel pada BP (*business partner*) Palangka Raya menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Acuan dalam penetapan sampel penelitian ini yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan karyawan PT. Allianz *Insurance* Palangka Raya yang telah bekerja minimal 3 tahun.
- b. Mengetahui perkembangan PT. Allianz *Insurance* Palangka Raya.
- c. Beragama Islam.
- d. Bersedia diwawancarai.

Populasi dari 28 orang BP (*Business Partner*) hanya didapat 5 orang yang dijadikan subjek berdasarkan kriteria pada *purposive sampling* dan 2 orang dijadikan sebagai informan yaitu nasabah allisya dan seorang trainer dari kantor pusat.

---

<sup>40</sup> Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak, 2017, h. 152.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.<sup>41</sup> Observasi dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data terkait bagaimana pandangan nasabah terhadap PT.allianz *insurance* terkait kepercayaan nasabah terhadap perusahaan PT.allianz *insurance* di Palangkaraya.

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>42</sup> Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam melakukan penelitian guna mendapat informasi terkait hal yang akan diteliti, seperti reputasi PT.Allianz *Insurance*, Implementasi GCG serta Implementasi *sharia compliance*.

---

<sup>41</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 111.

<sup>42</sup> Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 42.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh objek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.<sup>43</sup> Dokumen-dokumen yang diperlukan seperti data peserta asuransi/pemegang polis, bukti reward atau penghargaan dan lain sebagainya.

#### E. Pengabsahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan keabsahan atau kevalidan data. Pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam teknik triangulasi, yaitu triangulasi data, metode, pengumpul data, dan teori.<sup>44</sup> Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan melalui pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara *cross-check* data dengan fakta dari sumber lainnya menggunakan informan yang berbeda sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

---

<sup>43</sup>Ibid.

<sup>44</sup>Suwardi Endaswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006, h. 110.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.<sup>45</sup> Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman.

Berikut tahapan-tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang dikutip oleh Burhan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yaitu:<sup>46</sup>

1. *Data collection* adalah pengumpulan materi dengan analisis data, dimana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data, tanpa proses pemilihan. Untuk itu dilakukan pengumpulan semua data yang berhubungan dengan kajian penelitian sebanyak mungkin.
2. *Data reduction* adalah proses eliminasi data yang telah dikumpulkan untuk diklasifikasikan berdasarkan kebenaran dan keaslian data yang dikumpulkan.
3. *Data display* atau penyajian data adalah data yang dari tempat penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh penulis dengan tidak menutupi kekurangan. Hasil penelitian akan digambarkan sesuai dengan apa yang didapat dari proses penelitian tersebut.
4. *Conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada tahap eliminasi data dan penyajian data tidak menyimpang dari data

---

<sup>45</sup>Anwar Sanusi, *Metode Penelitian*, h. 115.

<sup>46</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69-70.

yang diambil. Proses ini dilakukan dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan sehingga data yang diambil sesuai dengan yang diperoleh. Perlakuan ini dilakukan agar hasil penelitian secara jelas dan benar sesuai dengan keadaan.





## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah PT.Allianz Life Indonesiadi Indonesia

PT Asuransi Allianz Life Indonesia didirikan pada 16 Agustus 1996 dan bergerak di bidang asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan dana pensiun. Pada awalnya asuransi ini menyediakan produk-produk konvensional, dan di tahun 2006 Allianz Life Indonesia meluncurkan unit bisnis syariah dan mulai menjalankan bisnis asuransi mikro untuk melayani nasabah menengah ke bawah. Basis nasabah Allianz Life Indonesia mencakup nasabah individual hingga korporasi. Hingga akhir tahun 2017, Allianz Life Indonesia mempekerjakan lebih dari 1.400 karyawan, dan memiliki total 19 *Customer Service Point*, 80 kantor cabang dan jaringan pemasaran di 53 kota, dengan 25.000 tenaga penjualan berlisensi (yang tergabung dalam Allianz Star Network), dan 7 juta nasabah bertanggung di Indonesia.<sup>47</sup>

Allianz Life Indonesia bermitra dengan perbankan, antara lain dengan HSBC, BTPN, Maybank, serta beberapa bank lain, untuk menawarkan produk-produk *bancassurance*. Saat ini Allianz Life Indonesia merupakan perusahaan terdepan di industri asuransi jiwa, dengan berbagai penghargaan yang telah diterima di tahun 2017, termasuk

---

<sup>47</sup>Gunawan Kusuma, "Growing Upwards Through Teamwork And Synergy" Document Laporan Tahunan Allianz Life Indonesia, 2017, h.12.

Indonesia's Most Admired Company untuk kategori Asuransi dari Warta Ekonomi.<sup>48</sup>

## 2. Visi Dan Misi PT.AllianzLife Indonesia

### a. Visi

Allianz *Insurance* adalah pilihan utama, merek terpercaya yang memberikan pengalaman tak terlupakan.

### b. Misi

Allianz *Insurance* dikenal sebagai penyedia perlindungan asuransi dan solusi keuangan dengan budaya kinerja tinggi untuk mencapai keuntungan berkelanjutan.

### c. Tujuan

Perusahaan asuransi yang terpercaya dan diakui di Indonesia.<sup>49</sup>

## 3. Sejarah PT.Allianz Insurance Masuk Di Kalimantan

Berawal dari kedatangan bapak Sugiarto kurniadi dari Jakarta yang berkunjung ke pangkalanbun pada tahun 2015 untuk menyampaikan berita baik kemasyarakat pangkalanbun tentang produk-produk yang ada di Allianz syariah lalu singkat cerita beliau mendapatkan kesempatan yang baik dari warga pangkalanbun untuk mengadakan seminar bisnis pada waktu itu dari situ warga pangkalanbun sangat tertarik dan muncul agen-agen dari pangkalanbun dari agen-agen beliau lah yang menyebar luaskan kabar baik tersebut.

---

<sup>48</sup>Ibid

<sup>49</sup>Ibid, h.15

Hingga pada akhirnya tahun 2017 bulan april salah satu agen dari bapak Sugiarto kurniadi yaitu bapak Megi putra pratama mengadakan acara seminar bisnis di Palangka Raya yang kebetulan bertempat di hotel fover dari situlah Allianz mulai dikenal masyarakat Palangka Raya hingga menghasilkan agen-agen yang bertugas menyampaikan berita baik tersebut dari tahun ke tahun perkembangan Allianz di Palangka Raya sangat pesat hingga team Allianz di Palangka Raya mendapat kesempatan untuk membuka kantor PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka Raya yang bertempat di Jl.Jendral sudirman No.8-10 samping toko bangunan sumber urip (depan PDAM). dan hingga berdiri kokoh sampai saat ini berkat kepercayaan dan antusias masyarakat Palangka Raya dalam sadarnya akan proteksi.<sup>50</sup>

#### **4. Jumlah Karyawan PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya**

Adapun Jumlah Karyawan PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya terakhir di data pada bulan September tahun 2019 menunjukkan angka 150 agen PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya.<sup>51</sup>

#### **5. Pemeluk agama karyawan PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya**

Hasil survei peneliti bahwa pegawai kantor PT.Allianz *Insurance* Palangka Raya menyatakan bahwa pemeluk agama terdiri dari agama Kristen dan Islam. Adapun persentasenya adalah agama Islam berjumlah 40% dan agama Kristen 60%.

---

<sup>50</sup>Wawancara dengan bapak SK selaku senior BP di PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya tanggal 21 September 2019.

<sup>51</sup>Wawancara dengan bapak E di PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya tanggal 25 September 2019.

## B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses melaporkan hasil penelitian yang sesuai dan apa adanya. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari teknik wawancara terhadap masalah dalam penelitian. Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan karyawan maupun nasabah allisya.

### 1. Subjek I

Nama : SK  
 Umur : 60 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : Senior BP (Business Patner)  
 Lama Bekerja : 7 tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 21 September 2019 di kantor Allianz Palangka raya pukul 16.00 WIB dengan bapak SK selaku karyawan PT. Allianz *Insurance* sekaligus senior BP ( business patner ) yang sudah lama bergelut dengan dunia perasuransian sudah hampir 10 tahun beliau di PT. Allianz *Insurance* hingga sekarang.

Hasil wawancara dengan bapak SK Apakah PT. Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“ya tentu, karena Allianz syariah memang lebih mengutamakan kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah agar tidak adanya

rasa ketakutan atau kekhawatiran saat mempercayakan tabunganya sekaligus proteksinya kepada Allianz syariah.”

Dapat diketahui dari pernyataan bapak SK bahwa perusahaan PT.Allianz *Insurance* benar-benar menjaga kepercayaan nasabah sehingga perusahaan memiliki kredibilitas yang baik.

Hasil wawancara dengan bapakSK apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Selama ini nasabah sangat menerima Allianz syariah dengan baik , karena sudah banyak sekali nasabah Allianz syariah di Palangka raya sudah merasakan manfaat yang didapat saat menabung di Allianz syariah. dan juga pelayanan yang diberikan sangat membantu nasabah. Bersyukur sekali nasabah Palangka raya bisa terbantu adanya Allianz syariah produk dan manfaat yang didapatkan oleh nasabah juga sangat membantu seandainya terjadi hal-hal yang tidak di inginkan bisa terjadi, bersyukurya ketika mereka sudah memiliki proteksi jadi nasabah juga senang beserta keluarga nasabah.”

Pernyataan bapak SK di atas dapat disimpulkan bahwa Allianz syariah mendapat respon yang baik dan diterima dengan baik oleh nasabah PT.Allianz *Insurance* di Palangka Raya dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah dapat terbantu dengan adanya Allianz syariah di Palangka raya.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaanapa saja yang telah diperoleh?

“Penghargaan yang diraih oleh Allianz syariah bukan hanya dikarenakan kepemimpinannya saja yang baik namun disertai juga kerja sama yang baik antar team dan agen-agen yang berkualitas sehingga nasabah-nasabah Allianz syariah

terus berkembang dan juga perusahaan sangat mensport team dengan peralatan system-sistem yang canggih. Penghargaan yang diraih salah satunya seperti mendapat penghargaan asuransi syariah terbaik 2019.”

Pernyataan bapak diatas SK bisa kita simpulkan bahwa keberhasilan PT. Allianz *insurance* kesuksesannya tidak hanya dipengaruhi oleh kepemimpinannya yang baik ternyata juga dipengaruhi adanya kinerja sesama team yang baik sehingga menghasilkan banyak beberapa penghargaan yang diraih oleh Allianz Syariah disetiap tahunnya.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT. Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Saya rasa SDM yang kita miliki saat ini bisa dibilang berkualitas kenapa saya bilang seperti itu karena tenaga pemasar kita sudah mendapatkan fasilitas dari kantor seperti menyediakan sarana belajar untuk apa yang disampaikan bisa dibilang dengan *training* setiap minggu dilaksanakan dikantor Allianz Palangka Raya untuk mengasah kemampuan setiap agen yang akan terjun kelapangan untuk memerikan informasi yang benar kepada masyarakat palangka raya”

Pernyataan bapak SK diatas dapat disimpulkan SDM atau tenaga pemasar yang mereka miliki bisa dibilang cukup berkualitas dan profesional.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah kelebihan PT. Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya dibanding pesaingnya? dalam hal apa saja!

“Kelebihan Allianz dibanding yang lain bisa kita lihat yang pertama Allianz mampu bersaing dari kekuatan perusahaan yang mampu bertahan dari masa perang dunia di Jerman dan Allianz sudah berumur 128 tahun, dari segi umur perusahaan kita bisa

lihat bahwa Allianz perusahaan yang kokoh & dapat dipercaya keberhasilannya dibidang kesehatan maupun lainnya, yang kedua Allianz memiliki produk-produk yang baik seperti HS Premier yang bisa dipakai di rumah sakit seluruh dunia dan tidak ada limit bagi nasabah walaupun inflasi naik produk HS premier tetap tidak ada kenaikan inflasi dan manfaat yang baik sekali dimana perusahaan asuransi lain tidak ada, yang ketiga Allianz memiliki rekanan rumah sakit yang baik di Palangkaraya maupun diluar palangka raya, yang keempat Allianz memiliki pelayanan baik untuk nasabah dan selalu berkomitmen untuk membayar klaim kepada nasabah.”

Pernyataan bapak SK diatas dapat disimpulkan Allianz memiliki kelebihan dari kekuatan segi perusahaan yang mampu bertahan hingga saat ini dan mampu bersaing dari segi produk yang tidak dimiliki di perusahaan asuransi lainnya.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“Setau saya Allianz memang memiliki program CSR yang peduli akan lingkungan, kesehatan, pendidikan yang sudah lumayan lama berjalan hingga saat ini, namun program CSR tersebut masih dijalankan di Jakarta untuk di Palangka raya belum pernah dijalankan hanya saja dulu pernah ada mengadakan acara sosial yang bekerja sama dengan bank Kalteng di Dermaga Kereng hanya sekali itu pernah mengadakan, kenapa program CSR belum bisa berjalan di Palangka raya yang pertama SDMnya yang masih belum bisa memiliki waktu karena masih ada yang bekerja sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu itu kita gunakan untuk training dan BSP (rekrut agen baru), mungkin untuk menjalankan program CSR nanti di Palangka raya bisa disusun ulang jadwalnya menyesuaikan kesanggupan team.”

Pernyataan bapak SK diatas dapat disimpulkan dari segi perusahaan mereka memiliki program untuk sosial seperti CSR yang sudah berjalan

lumayan lama, namun program tersebut belum dijalankan secara aktif di kantor cabang Palangka Raya hanya saja mereka pernah melaksanakan kegiatan sosial sekali saja di Palangka Raya.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“sebagai perusahaan yang baik dan sudah banyak dipercaya oleh masyarakat sekitar pastinya setiap tenaga pemasar kita harus menjelaskan secara terbuka dan jujur dihadapan calon nasabah sehingga tidak ada yang dapat dirugikan dikemudian hari Allianz sudah menyediakan aplikasi untuk semua tenaga pemasar untuk disampaikannya kepada calon nasabah disitu nasabah bisa melihat dan atas persetujuan calon nasabah dibuatkanlah proposal untuk calon nasabah agar nasabah bisa melihat sendiri manfaat yang didapat seperti apa dan biaya-biaya lainnya seperti apa dan investasi yang didapat selama menabung berapa misal dalam 5 tahun menabung.”

Pernyataan bapak SK diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz sangat terbuka terhadap nasabah mengenai tabungan yang mereka tawarkan sehingga nasabah bisa melihat langsung.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka Raya merupakan perusahaan yang akuntabel? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Allianz merupakan perusahaan yang bertanggung jawab sekali terhadap nasabahnya maupun tenaga pemasarnya Allianz selalu berkomitmen membayarkan santunan untuk nasabahnya yang mengalami kecelakaan dan hal lainnya sesuai dengan kontrak polis nasabah yang berlaku sehingga kepercayaan nasabah makin kuat terhadap perusahaan”



Pernyataan bapak diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz memang berkomitmen kepada nasabah dan memiliki tanggung jawab yang besar kepada nasabah yang memang dipenuhi perusahaan untuk nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Perusahaan PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah mengikuti perundang-undangan yang berlaku seperti PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah diawasi oleh OJK ijin usaha PT.Allianz *insurance* No. 513/KMK.071/1996 dan sesuai Pasal 69 ayat 1 UU N0.40 tahun 2014; Pasal 73 & 74 POJK No.2 tahun 2014; Pasal 66 & 67 PMK No.152 Tahun 2012; Keputusan ketua Bapepam & LK No.Kep-104 Tahun 2008 serta standar praktik dan kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa.Dan juga sudah mengikuti per Undang-Undangan syariah dari DPS dan sesuai dengan DSN-MUI. Nomor: U-314/DSN-MUI/X/2014. Dan juga sudah terdaftar dikeangotaan AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia).”

Pernyataan bapak SK diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* sudah mengikuti peraturan undang- undang yang berlaku sebagai perusahaan asuransi syariah yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki independensi yang baik (tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Allianz bisa dikatakan perusahaan yang independen yang baik tanpa adanya tekanan dan pengaruh dari luar buat perusahaan sehingga perusahaan mampu mengelola perusahaan dengan baik tanpa adanya campur tangan dari pihak luar saham Allianz 99%

dipegang oleh perusahaan sendiri jadi nasabah tidak perlu khawatir.”

Pernyataan bapak SK diatas dapat dipastikan bahwa Allianz merupakan perusahaan yang independensi tidak adanya tekanan dari luar.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“itu yang sangat penting bagi kami memberikan hak dan keadilan yang sama untuk nasabah adalah suatu tanggung jawab kami dalam memenuhi hak-hak yang memang harus didapatkan oleh mereka,maka dari itu perusahaan selalu memegang komitmen untuk memperlakukan nasabah secara adil sesuai kontrak polis yang berlaku dan memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah sehingga nasabah bisa puas dengan pelayanan yang kami berikan.”

Hasil wawancara dengan bapak SK bagaimana nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

Konsep yang diterapkan dalam produk Allianz syariah adalah prinsip berbagi resiko antara nasabah dengan PT.Allianz *insurance* menggunakan akad *wakalah bil ujah* dan menggunakan akad *tabarru* saling menanggung antar peserta. Misal uang nasabah (premi) di salurkan menjadi tiga:

Pertama akad *tabaru* (biaya asuransi) ditabungkan untuk biaya santunan dan proteksi nasabah dan *surplus underwriting* 60 % untuk nasabah 20 % dan *tabaru* dan 20 % dikelola perusahaan.

Kedua investasi digunakan untuk dana kesehatan,dana pensiun,dana darurat, *income replacement* disalurkan ke saham syariah, obligasi syariah (sukuk), reksadana syariah, deposito syariah. Dalam pengelolaan uang nasabah tidak adanya unsur *masyir, riba, gharar*.

Ketiga *fee (ujrah)* digunakan untuk biaya-biaya yang bersifat transparan. Contohnya seperti pembayaran admin pemeliharaan polis nasabah. Untuk nasabah mengetahui hasil pembagian preminya dan manfaat yang didapat biasanya akan dibuatkan dalam bentuk proposal nasabah. Sekedar untuk tambahan seandainya nasabah ingin menabung sekaligus mewakaf Allianz syariah juga sudah menyediakan produk khusus wakaf untuk nasabah jadi bisa dikatakan menabung sambil beramal jariyah untuk nasabah, Allianz syariah sudah bekerja sama dengan lembaga pengelola wakaf (nazhir) resmi yang terdaftar di Badan Wakaf Indonesia (BWI) salah satunya seperti Wakaf Al-Azhar ,Rumah Wakaf ,Iwakaf dan Dompot Dhuafa.

Pernyataan bapak SK diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar dan masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

“PT.Allianz *insurance* sudah mengikuti Undang-undang yang berlaku serta mengikuti peraturan yang ada. Dewan pengawasan syariah menetapkan nama-nama berikut sebagai Dewan Pengawas Syariah pada PT.Allianz*Insurance* yaitu Dr.H. Mohammad Hidayat, MBA, MH. Sebagai ketua yang mengawas dan bapak Dr.H.Rahmat Hidayat,SE,MT,Ph.D sebagai anggota DPS (Dewan Pengawas Syariah ) pada PT.Allianz *insurance*.Beliau juga merupakan anggota Dewan pengawas syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).Pengawasan yang dilakukan adalah dalam bentuk system dan penerapan dalam produk biasanya perusahaan akan melaporkan dalam bentuk rapat dan laporan tahunan kepada bapak Dr.H. Mohammad Hidayat, MBA, MH.selaku ketua yang ditugaskan untuk mengawas PT.Allianz *Insurance*. ”

Pernyataan bapak SK diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

## 2. Subjek II

Nama : MPP  
 Umur : 30 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : BP (Business Patner)  
 Lama Bekerja : 5 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 22September 2019 di kantor Allianz Palangka raya pukul 13.00 WIB dengan bapak MPPselaku karyawan PT.Allianz *Insurance* sekaligus BP ( *business patner* ) yang sudah lama bergelut dengan dunia perasuransian sudah hampir 5 tahun beliau di PT.Allianz *Insurance* hingga sekarang.

Hasil wawancara dengan bapak MPP Apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang bisa dibilang menjunjung tinggi kepercayaan dari nasabah dan selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabah sehingga nasabah bisa mempercayakan tabungan mereka kepada Allianz pada dasarnya Allianz pasti akan memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabahnya.”

Pernyataan bapak MPP diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz bisa suatu perusahaan yang bisa dibilang memiliki kredibilitas yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“yang kita lihat sejauh ini masyarakat Palangka raya sudah mulai menerima dengan baik produk-produk yang disampaikan oleh tenaga pemasar kita dan hingga sampai saat ini Allianz makin berkembang di Palangka raya untuk kedepannya kami berharap semua masyarakat Palangkaraya dapat senang dengan adanya Allianz dipalangka raya dan bisa bermanfaat buat masyarakat palangka raya.”

Pernyataan bapak MPP diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan Allianz di Palangka raya mulai diterima oleh masyarakat setempat dan harapan bapak MPP untuk kedepannya bisa lebih dikenal lagi oleh masyarakat Palangka raya.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaan apa saja yang telah diperoleh?

“Dari segi kepemimpinan sudah pasti dari perusahaan sendiri sangat mendukung tenaga pemasarnya dengan system yang modern sehingga mempermudah agen untuk beraktifitas, sehingga Allianz bisa mendapatkan penghargaan setiap tahunnya itu semua berkat kerjasama team yang setiap tahun bisa memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat dan nasabah kita, untuk penghargaan mungkin bisa dicek di google karna jaman sekarang sudah canggih bisa langsung saja disitu Allianz banyak sekali sudah mendapatkan penghargaan khususnya Allianz syariah”

Pernyataan bapak diatas bahwa perusahaan Allianz memiliki kepemimpinan yang baik kepada tenaga pemasarnya dan memberikan dukungan melalui system yng baik untuk digunakan tenaga pemasarnya untuk nasabah,maka dari itu Allianz syariah selalu mendapatkan penghargaan yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak MPPapakah PT.Allianz Syariah *Insurance*kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Sangat berkualitas karena seluruh agen / karyawan PT.Allianz *Insurance* sebelum terjun kelapangan mereka sudah dilatih dan dibimbing terlebih dahulu maka dari itu setiap minggu kantor Allianz cabang palangka raya selalu mengadakan training untuk semua agen untuk selalu mengasah kemampuan saat terjun kelapangan dan juga seluruh agen harus mengikuti ujian dari AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) semua tenaga pemasar asuransi jiwa harus memiliki lisensi dari AAJI dan yang paling penting seorang agen sudah dilatih menjadi seseorang yang jujur, amanah, menjadikan nasabah seperti keluarga saat mereka membutuhkan dan menjaga kepercayaan nasabah.Ditambah lagi perusahaan terus-menerus menyempurnakan fitur dan fungsionalitas dari kelengkapan produktivitas kerja bagi tenaga pemasarannya, dengan yang terutama di antaranya adalah Bancassurance Portal, ASIS for iPad, dan ASN Toolbox.”

Pernyataan bapakMPP di atas bahwa PT.Allianz *Insurance* memiliki tenaga kerja yang sudah terlatih dan terbukti setiap tenaga kerja pemasar asuransi di PT.Allianz *Insurance* sudah memiliki lisensi dari AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia).

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah kelebihan PT.Allianz Syariah *Insurance*kantor cabang Palangka raya dibanding pesaingnya? dalam hal apa saja!

“ kelebihan yang dimiliki, PT.Allianz *Insurance* mulai dari kuatnya profile perusahaan dan asset-aset yang dimiliki perusahaan, dan juga PT.Allianz *Insurance* memiliki perusahaan reasuransi sendiri. Keunggulan dalam segi produk, produk yang diberikan Allianz syariah untuk nasabah, dan kartu HS Allianz tinggal gesek seperti kartu ATM dalam segi pelayanan Allianz syariah Allianz care melayani 24 jam untuk nasabah. Fasilitas yang diberikan PT.Allianz *Insurance* untuk nasabah seperti pelayanan yang lengkap saat di rumah sakit, kemudahan dalam segala urusan seperti dalam segi pengklaiman dana santunan nasabah, pembayaran di rumah sakit hanya menggunakan kartu dari Allianz dan PT.Allianz *Insurance* memiliki kerjasama dengan rumah sakit yang baik serta aplikasi-aplikasi canggih yang disediakan PT.Allianz *Insurance* untuk nasabah, seperti *eazy claim* aplikasi yang dibuat untuk nasabah saat berada jauh dengan agen, jadi nasabah hanya tinggal foto berkas untuk pengajuan claim jadi lebih mudah untuk nasabah sehingga tidak perlu khawatir saat agen berada jauh karena nasabah sudah dilengkapi dengan aplikasi yang canggih dari perusahaan.”

Pernyataan bapak MPP diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* selain memang berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah perusahaan juga sangat mengerti akan kebutuhan nasabahnya.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“Untuk kantor Allianz cabang Palangkaraya hanya pernah melakukan sekali untuk kegiatan sosial saat itu Allianz bekerjasama dengan bank kalteng,namun kalau untuk team allianz dijakarta mereka sudah melakukan kegiatan berbagai macam kegiatan sosial karena disana juga sudah lama menjalankan program CSR dari perusahaan mereka sudah banyak membantu dari segi kesehatan,pendidikan dll,dari perusahaan sendiri memang sudah sangat peduli terhadap lingkungan sekitar.”

Pernyataan bapak MPP diatas dapat disimpulkan untuk kantor cabang Palangka raya mereka sudah menjalankan kegiatan sosial hanya saja mereka belum aktif untuk menjalankannya namun untuk team dijakarta mereka sudah aktif melaksanakan program sosial dari perusahaan.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“iya tentu kami sebagai seorang agen yang terjun kemasyarakat menyampaikan informasi yang baik dan untuk membantu masyarakat pastinya harus menyampaikan informasi yang benar untuk masyarakat tanpa harus melebih-lebihkan informasi yang disampaikan, karena kalau sampai menyampaikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan itu akan berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap perusahaan maka dari itu agen PT.Allianz *Insurance* harus jujur,dan amanah dalam menjalankan tugasnya untuk membantu masyarakat, nasabah bisa melihat dengan jelas peraturan dan perjanjian dalam buku polis nasabah disitu sudah dijelaskan secara detailnya untuk nasabah. Bisa kita lihat banyak perusahaan asuransi memiliki reputasi yang tidak baik dikarenakan agen yang tidak jujur dan amanah menyampaikan informasi yang tidak benar menjanjikan sesuatu yang tidak ada dalam kontrak polis. Semua informasi yang disampaikan secara terbuka nasabah bisa melihat sendiri dalam proposal yang dibuatkan untuk nasabah misal seperti manfaat apa saja yang akan didapat,investasi dll, semua sudah tercantum dalam proposal nasabah.Maka dari itu perusahaan menyediakan Customer Online Portal dibentuk untuk membantu pemegang polis asuransi jiwa dan kesehatan, untuk mengumpulkan informasi polis secara mandiri.Portal ini menyajikan seluruh informasi yang relevan secara komprehensif terkait, antara lain, status polis, riwayat transaksi, harga produk unit link, status klaim, dan lain-lain. “



Pernyataan bapak MPP diatas bahwa PT.Allianz *insurance* sangat transparan atau terbuka sekali dengan nasabah sehingga nasabah tidak merasa dibohongi atau dirugikan.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah PT.Allianz *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel?

Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Perusahaan allianz memiliki tanggung jawab yang baik kepada nasabah dan memiliki komitmen yang kuat kepada nasabah sehingga nasabah tidak perlu khawatir dan mempertanyakan pertanggung jawaban dari perusahaan karna semua sudah diatur dalam kontrak polis nasabah”

Pernyataan bapak MPP diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang akuntabel dan mereka akan bertanggung jawab sesuai peraturan yang berada di kontrak polis nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah mengikuti perundang-undangan yang berlaku PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah diawasi oleh OJK dan mendapat ijin usaha serta standar praktik dan kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa. Dan juga sudah mengikuti per Undang-Undang syariah dari DPS dan sesuai dengan DSN-MUI dan juga PT.Allianz *Insurance* sudah terdaftar dikeangotaan AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia).”

Pernyataan bapak MPP diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* sudah mengikuti peraturan undang- undang yang berlaku sebagai perusahaan asuransi syariah yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak SK apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki independensi yang baik (tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Dari perusahaan sendiri Allianz merupakan perusahaan asuransi yang independen tidak ada keterkaitan dengan perusahaan asuransi manapun,dan dia juga memiliki perusahaan reasuransi sendiri dan saham yang dimiliki oleh perusahaan juga 99% milik sendiri,bisa dicek saham Allianz tidak pernah diperdagangkan dibursa, jadi bisa dibilang memang Allianz perusahaan yang independen.”

Pernyataan bapak MPP diatas dapat kita simpulkan bahwa Allianz merupakan perusahaan asuransi yang independen tidak memiliki keterikatan dan tekanan dari pihak manapun.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah memberikan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

”Sejauh ini perusahaan memperlakukan nasabah secara adil dan sesuai kontrak polis nasabah dan memberikan pelayanan secara adil untuk nasabah dan perusahaan juga sudah memberikan hak untuk nasabah sesuai kontrak polis nasabah jadi tidak ada pihak yang dirugikan.”

Pernyataan singkat bapak MPP diatas bahwa perusahaan sudah memberikan hak dan keadilan untuk nasabah sesuai kontrak polis nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak MPP bagaimana nilai-nilai islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

“Konsep yang diterapkan dalam produk Allianz syariah adalah prinsip berbagi resiko antara nasabah dengan PT.Allianz *insurance* menggunakan akad *wakalah bil ujah* dan menggunakan akad *tabarru* saling menanggung antar peserta. Misal uang nasabah (premi) di salurkan menjadi tiga: Pertama akad *tabaru*, kedua investasi, ketiga *fee (ujrah)* digunakan untuk biaya-biaya yang bersifat transparan. Contohnya seperti pembayaran admin bentuk proposal nasabah.

Pernyataan bapak MPP diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar dan masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak MPP apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

“PT.Allianz *insurance* sudah mengikuti Undang-undang yang berlaku serta mengikuti peraturan yang ada. Dewan pengawasan syariah menetapkan nama-nama berikut sebagai Dewan Pengawas Syariah pada PT.Allianz*Insurance* yaitu Dr.H. Mohammad Hidayat, MBA, MH. Sebagai ketua yang mengawas dan bapak Dr.H.Rahmat Hidayat,SE,MT,Ph.D sebagai anggota DPS (Dewan Pengawas Syariah ) pada PT.Allianz *insurance*.Beliau juga merupakan anggota Dewan pengawas syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).Pengawasan yang dilakukan adalah

dalam bentuk system dan penerapan dalam produk biasanya perusahaan akan melaporkan dalam bentuk rapat dan laporan tahunan kepada bapak Dr.H. Mohammad Hidayat, MBA, MH.selaku ketua yang ditugaskan untuk mengawas PT.Allianz *Insurance*.”

Pernyataan bapak MPP diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

### 3. Subjek III

Nama : E  
 Umur : 34 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : BP (Business Patner)  
 Lama Bekerja : 3 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 25September 2019 di kantor Allianz Palangka raya pukul 12.00 WIB dengan ibu Eselaku karyawan PT.Allianz *Insurance*.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik?Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

” ya , karena Allianz syariah memang lebih mengutamakan kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah agar tidak adanya rasa ketakutan atau kekhawatiran saat mempercayakan tabunganya sekaligus proteksinya kepada Allianz syariah.”

Dari hasil pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan memang menjaga baik hubungan antara perusahaan dengan nasabah agar terciptanya suasana yang baik.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“ Dari pandangan saya selama ini nasabah sangat menerima dengan baik sekali produk yang disampaikan kepada nasabah dan sudah banyak juga nasabah yang merasakan manfaatnya sendiri,dari mulai segi pelayanan dan manfaat yang mereka terima mereka sangat puas sekali.”

Dari pernyataan ibu E diatas bahwa nasabah sangat puas akan produk dan jasa yang mereka berikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dan bisa bermanfaat buat nasabah.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaan apa saja yang telah diperoleh?

“ Iya dari kepemimpinan yang baik pastinya sudah tentu dan juga pastinya untuk mendapatkan penghargaan setiap tahunnya tidak mudah apalagi pesaing diluar juga banyak,kami hanya selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan kami sehingga kami bisa mendapatkan penghargaan setiap tahunnya yang pastinya juga berkat kerjasama team yang bekerja selama ini. Salah satu penghargaan yang didapat baru-baru ini yaitu Best syariah 2019 investor Asuransi syariah terbaik 2019, untuk lengkapnya bisa di cek diweb”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa penghargaan yang mereka dapatkan selama ini selain memiliki kepemimpinan yang baik

mereka juga selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sehingga dapat meraih penghargaan sebagai asuransi syariah terbaik.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Tenaga pemasar kita bisa dibilang memiliki berkualitas yang baik karena tidak mungkin kita bisa mendapatkan penghargaan yang baik tanpa adanya tenaga pemasar yang baik dan berkualitas”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya mereka memang memiliki SDM yang baik untuk membantu memberikan informasi yang baik kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah kelebihan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya dibanding pesaingnya? dalam hal apa saja!

“Untuk kelebihan yang pasti perusahaan kami mampu bersaing dan bertahan dimana masa-masa sulit yang pernah dihadapi dan juga dalam segi produk Allianz lebih unggul dan mampu memberikan yang tidak ada diperusahaan asuransi lain, misalnya seperti dari segi manfaat *payor benefit* (asuransi tambahan) seperti misalkan bapak A meninggal dunia tabungan sibapak A akan ditabungkan oleh perusahaan sampai usia 65 tahun dan apa bila si bapak A memiliki anak maka tabungan si anak juga akan ditabungkan oleh Allianz sampai usia 65 tahun sebagai pengganti kepala rumah tangga yang sudah tiada. dimana perusahaan asuransi lain tidak ada memberikan itu dan masih banyak lagi kelebihan yang diberikan perusahaan untuk nasabahnya disbanding pesaing yang lain.”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan perusahaan Allianz memiliki kelebihan berupa manfaat untuk nasabah yang bagus sekali dimana perusahaan asuransi lain tidak memberikan itu.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“PT.Allianz *insurance* sangat peduli terhadap lingkungan sosial Allianz *insurance* juga mempunyai program CSR (*Corporate Social Responsibility*) kegiatan ini memiliki tujuan sosial jangka panjang yang didalamnya menjalankan program yayasan allianz peduli seperti dalam bidang kesehatan, pendidikan, lingkungan dan penanggulangan bencana, pemberdayaan ekonomi dan olah raga bersama. Kegiatan sosial yang baru- baru ini dilakukan oleh team Allianz adalah dalam rangka memperingati *World Clean Up Day* 2019. Pada hari sabtu 21 september 2019 allianz membersihkan sampah disekitar kawasan muara tawar sekaligus melakukan penanaman 3000 pohon mangrove sebagai wujud komitmen untuk mencintai bumi.

Pernyataan ibu E diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* memiliki kepedulian yang baik terhadap lingkungan sosial disekitar masyarakat mulai dari kesehatan, pendidikan, pemberayaan ekonomi dan lain-lain.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Allianz sangat terbuka sekali mengenai informasi yang disampaikan memang harus jelas tidak ada dikurang-kurangi atau dilebih-lebihkan bagi nasabah untuk lebih detail mereka bisa menghubungi agen yang bersangkutan atau langsung dengan Allianz care disana akan disampaikan secara jelas.”

Dari pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mereka sangat terbuka sekali mengenai informasi kepada nasabah mereka dan memiliki layanan tersendiri.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Allianz sudah membuktikan bagaimana tanggung jawabnya kepada setiap nasabah mulai dari segi komitmen Allianz selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, dan biasanya juga setiap bulan ada pihak Allianz dari pusat selalu menghubungi nasabah untuk menanyakan beberapa hal yang menyangkut nasabah bisa dibidang itu bentuk perhatian perusahaan untuk nasabah.”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz merupakan perusahaan yang bisa dibidang perusahaan yang memang bertanggung jawab sekali kepada nasabahnya.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“ PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah mengikuti perundang-undangan yang berlaku seperti PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah diawasi oleh OJK dan sudah mendapat ijin usaha serta standar praktik dan kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa sudah mengikuti per Undang-Undang syariah dari DPS dan sesuai dengan DSN-MUI. Dan juga sudah terdaftar dikeanggotaan AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia).”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang mentaati peraturan dengan baik dengan mengikuti segala peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki independensi yang



baik (tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“iya selama ini Allianz merupakan perusahaan yang tidak ada keterkaitan dengan perusahaan manapun dan memiliki asset-aset sendiri, dan tidak adanya tekanan dari pihak luar untuk perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang mandiri.”

Pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang independen tidak adanya keterkaitan dengan perusahaan manapun maupun tuntutan dari pihak manapun.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah memberikan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“perusahaan Allianz selalu memberikan keadilan dan kesetaraan yang sama sesuai polis kontrak nasabah yang berlaku tanpa adanya mengurangi ataupun melebihi semua dianggap sama dari segi pelayanan tidak ada yang dibedakan.”

Dari pernyataan ibu E diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang memperlakukan semua nasabahnya sama dengan sesuai kontrak polis nasabah.

Hasil wawancara dengan ibu E bagaimana nilai-nilai islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

“Dalam penerapan produk pada PT.Allianz *Insurance* menggunakan akad *wakalah bil ujah* dan menggunakan akad *tabarru* untuk saling menanggung antar peserta, dan dana nasabah disalurkan menjadi tiga bagian, *tabar'ru*, investasi dan *fee (ujrah)*. Sehingga tidak akadnya *riba, gharar, masyir*.

Pernyataan ibu E diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar dan masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan ibu E apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

“ PT.AllianzInsurance sudah mengikuti berdasarkan prosedur yang berlaku untuk standar lembaga keuangan syariah Dan sudah diawasi oleh DPS juga bapak Dr.H.Mohammad Hidayat,MBA,MH.Selaku ketua yang memang ditugaskan untuk menjadi pengawas pada PT.Allianz Insurance beserta anggota nya.”

Pernyataan ibu E diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

#### 4. Subjek IV

Nama : SR  
 Umur : 35 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pekerjaan : BP (Business Patner)  
 Lama Bekerja : 4,5 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 25 September 2019 di kantor Allianz Palangka raya pukul 16.00 WIB dengan ibu Sri Rahayu selaku karyawan PT.Allianz *Insurance*.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Selama ini Allianz dipandang memang memiliki kredibilitas yang baik dimasyarakat karena memang pada dasarnya perusahaan Allianz memang memegang teguh kepercayaan nasabah terhadap perusahaan”

Pernyataan ibu SR diatas perusahaan Allianz memiliki kredibilitas yang baik dikalangan masyarakat dan mereka lebih mengutamakan kepercayaan dari nasabah.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Selama ini nasabah menerima dengan baik produk atau pun jasa yang diberikan kepada nasabah dengan baik dan sebagian nasabah juga sudah merasakan manfaat dari polis yang mereka miliki sehingga mereka bisa menilai sendiri bagaimana manfaat yang dirasakan nasabah.”

Pernyataan ibu SR dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat menerima produk ataupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan baik sesuai dengan polis nasabah yang berlaku.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaan apa saja yang telah diperoleh?

“Pastinya sebagai pemimpin pasti ingin memberikan yang terbaik maka dari itu perusahaan selalu mensupport team untuk melakukan hal yang terbaik untuk nasabah dan penghargaan yang diraih setiap tahunnya tidak lepas dari kerjasama team selama ini yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah maupun masyarakat untuk baru-baru ini Allianz syariah kembali mendapatkan penghargaan asuransi terbaik 2019”

Pernyataan ibu SR diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz selain memang dari kepemimpinannya yang baik dan kerjasama team yang baik juga mempengaruhi sehingga mendapatkan penghargaan di setiap tahunnya.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Kalo dibilang berkualitas pastinya berkualitas kenapa saya bilang seperti itu seandainya tenaga pemasar kami tidak memiliki kualitas yang baik pastinya Allianz dipalangka raya tidak akan berkembang sebaik ini hingga sekarang dan atusias masyarakat juga baik kepada Allianz maupun diluar Palangkaraya juga makin berkembang.”

Pernyataan ibu SR diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz dipercaya memiliki tenaga pemasar yang baik oleh sebab itulah Allianz diPalangka raya makin berkembang.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel?Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Bisa dikatakan bahwa perusahaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel karena sudah jelas sekalisejala sesuatu yang dikerjakan didalam kantor maupun diluar kantor pasti ada pertanggung jawabannya masing-masing sudah ada porsinya

tersendiri. Seperti pertanggungjawaban seorang agen terhadap nasabahnya memang harus betul-betul menjelaskan sesuai yang perusahaan berikan tidak menjanjikan sesuatu yang tidak ada agar dikemudian hari tidak menimbulkan masalah untuk nasabah dan perusahaan.“

Dari pernyataan ibu SR di atas bahwa perusahaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah merupakan perusahaan yang akuntabel memiliki tanggungjawab yang besar terhadap nasabahnya.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah memberikan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“PT.Allianz *Insurance* selalu berkomitmen untuk memenuhi hak-hak nasabahnya dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah seperti selalu berkomitmen membayarkan klaim-klaim dan santunan untuk nasabah apabila terjadinya kecelakaan, sakit,cacat total,bahkan meninggal dunia. PT.Allianz *insurance* memberikan hak-hak nasabah sesuai kontrak polis nasabah yang berlaku, dengan tidak mengurangi atau melebihi-lebih. Beberapa bentuk layanan yang Perusahaan berikan bagi para nasabahnya disampaikan melalui beberapa mekanisme layanan, seperti *Allianz Care*, *Allianz Platinum Lounge*, dan *Allianz Center*. Selain itu, Perusahaan juga terus meningkatkan proses digitalisasi di setiap proses dan aspek layanan, dan telah menjalankan banyak fitur demi kepuasan nasabahnya, antara lain aplikasi *eAZy Claim* dan *eAZy Connect (customer online portal)*. Selain itu nasabah juga bisa membayarkan premi awal melalui bank mandiri,alfamart dan juga kantor pos.”

Pernyataan ibu SR dapat disimpulkan bahwa PT.Allianz *insurance* sudah memberikan keadilan dan hak-hak yang sama kepada semua nasabahnya mulai dari segi pelayanan dan menerima manfaat sesuai dengan kontrak polis yang berlaku.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Sudah pasti itu yang terpenting seluruh tenaga pemasar harus menjelaskan semua informasi kepada nasabah dengan jelas sehingga tidak ada pihak yang dirugikan tidak mungkin adanya kontrak polis tanpa persetujuan dari nasabah yang bersangkutan”.

Pernyataan ibu SR diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz sangat terbuka kepada nasabah dalam menyampaikan informasi yang benar.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Perusahaan PT.Allianz Syariah *Insurance* selama ini sudah mengikuti perundang-undangan yang berlaku seperti PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah diawasi oleh OJK dan sudah mendapat izin usaha PT.Allianz *insurance*. Dan juga sudah mengikuti per Undang-Undang syariah dari DPS dan sesuai dengan DSN-MUI dan juga sudah terdaftar dikeanggotaan AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia).”

Pernyataan ibu SR diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang mentaati peraturan dengan baik dengan mengikuti segala peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki independensi yang baik

(tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Bisa dikatakan Allianz merupakan perusahaan yang independen karena saham sebagian besar milik Allianz sendiri tidak adanya tekanan dari luar atau keterikatan dengan perusahaan lain maka dari itu Allianz bisa memberikan yang terbaik untuk nasabah mendapatkan manfaat yang baik.”

Pernyataan ibu SR bahwa Allianz adalah perusahaan yang independen sebagian besar saham dimiliki oleh mereka sehingga tidak adanya tekanan dari luar yang akan mengganggu aktifitas perusahaan.

Hasil wawancara dengan ibu SR bagaimana nilai-nilai islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

“ Dalam produk yang kami terapkan sudah mengikuti sesuai nilai-nilai islam dan sudah mendapatkan pengawasan dari DSP dalam produk yang diterapkan allianz syariah menggunakan *akad wakkalah bil ujahdan* menggunakan *akad tabru'ruy* yang saling mangung antar peserta lebih rinci kita kan jelaskan pada proposal nasabah.”

Pernyataan ibu SR diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar dan masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

“sudah pasti diawasi karena setiap lembaga keuangan syariah pasti sudah diawasi oleh pihak DPS begitu juga dengan Allianz syariah sudah memiliki seseorang yang sudah ditunjuk untuk mengawasi perusahaan.”

Pernyataan ibu SR diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

Hasil wawancara dengan ibu SR apakah PT.Allianz Syariah Insurancekantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“ Untuk kegiatan sosial dipalangka raya memang belum aktif tapi memang pernah ada melaksanakan kegiatan sosial namun dari perusahaan Allianz sendiri memang memiliki program yang berkaitan dengan lingkungan sosial dan itu masih dilaksanakan dikantor pusat Jakarta,untuk kegiatan yang di Palangka raya pernah melaksanakan sekali saat itu bekerja sama dengan bank kalteng yang dilakukan didermaga kereng pada bulan agustus tahun lalu”

Pernyataan ibu SR untuk kantor cabang Palangka raya memang belum aktif untuk melaksanakan kegiatan sosial dimasyarakat namun pernah sekali melakukan kegiatan sosial tersebut namun dari kantor pusat dijakarta mereka sudah aktif menjalankan program sosial dari perusahaan.

##### 5. Subjek V

Nama : S  
 Umur : 30 Tahun  
 Agama : Islam



Pekerjaan : BP (Business Partner)

Lama Bekerja : 5 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 28 September 2019 di kantor Allianz Palangka raya pukul 16.00 WIB dengan bapak Sarni selaku karyawan PT. Allianz *Insurance*.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah PT. Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“iya karena bisa kami pantau selama ini nasabah di palangkaraya saat ini makin meningkat itu berarti kepercayaan nasabah atau masyarakat kepada Allianz makin besar di Palangka raya sebaliknya juga kami sebagai tenaga pemasar sekaligus mewakili perusahaan akan menjaga kepercayaan nasabah yang telah mempercayakan tabunganya kepada kami kepercayaan itulah yang benar-benar kami juga.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz memang lebih menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan mereka karena itulah mereka bisa makin berkembang dan dipercaya oleh masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT. Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Alhamdulillah hingga saat ini masyarakat bisa menerima kedatangan kami di Palangka raya dengan baik untuk menyampaikan informasi yang baik untuk masyarakat Palangka raya, dan juga sebagian dari nasabah juga sudah merasakan manfaat yang kami berikan kepada mereka sejauh ini nasabah kita makin meningkat dari tahun-tahun sebelumnya dan penambahan tenaga pemasar kita juga makin meningkat di Palangka raya dari

perkembangan itu kami bisa melihat bahwa masyarakat menerima kami dengan baik.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz sangat diterima sekali keberadaanya saat ini diPalangka raya terlihat dari semakin meningkatnya nasabah dan tenaga pemasar mereka.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaan apa saja yang telah diperoleh?

“pastinya kepemimpinan yang baik sangat mempengaruhi suatu perusahaan dan pastinya untuk mencapai tujuan yang baik untuk perusahaan juga,selama ini kita bersyukur sekali bisa mendapatkan penghargaan disetiap tahunnya penghargaan yang didapat pastinya tidak lepas dari kerja keras bersama-sama dalam mewujudkan perusahaan yang baik untuk masyarakat, salah satu penghargaan yang diraih tahun ini alhamdulillah kami kembali dipercaya untuk mendapatkan penghargaan sebagai asuransi syariah terbaik tahun ini.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa penghargaan yang mereka raih selama ini tidak hanya karena kepemimpinana mereka yang baik melainkan kerja sama team yang bagus antar rekan-rekannya.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“selama ini kita memantau kinerja tenaga pemasar kita bukan hanya kualitas skill yang baik harus mereka miliki tapi juga atitute mereka saat berhadapan dengan calon nasabah juga kami sudah mengajarkan itu semua sehingga bisa dikatakan tenaga pemasar kami memiliki kualitas yang baik oleh sebab itu kami selalu mengadakan training untuk para tenaga pemasar untuk selalu belajar untuk menyapaikan informasi kepada masyarakat dengan baik.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa Allianz selalu memberikan pelajaran yang baik untuk para tenaga pemasarnya sehingga mereka bisa dibidang memiliki kualitas yang baik untuk melayani masyarakat Palangka raya.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah kelebihan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya dibanding pesaingnya? dalam hal apa saja!

“Untuk keunggulan dari pesaing lain pastinya banyak yang tidak dimiliki oleh pesaing dari hal yang umum saja seperti produk sudah banyak perbedaan dari manfaat yang diterima nasabah, mulai dari segi pelayanan dari berkomitmenya perusahaan kenasabah itu hal-hal yang umumnya saja, nasabah bisa merasakan sendiri perbedaan yang mereka dapatkan saat nabung di Allianz dengan nabung diasuransi lain itu bisa kita lihat dari buku polis nasabah dari segi manfaat jika dibandingkan antara polis Allianz dengan polis asuransi lain terlihat sekali perbedaannya.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa memang perusahaan Allianz memiliki kelebihan yang tidak ada dimiliki oleh pesainnya dan mereka lebih mengutamakan komitmen mereka kenasabah.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“Bisa dilihat kantor cabang Palangkaraya belum fokus menjalankan kegiatan sosial semua team masih fokus untuk lebih memperkenalkan Allianz kepada nasabah terlebih dahulu sehingga masyarakat bisa mengenal dulu apa itu Allianz untuk saat ini baru kantor pusat yang aktif dalam menjalankan kegiatan sosial ke masyarakat seperti yang sudah lama berjalan di kantor pusat yaitu program CSR.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa kantor cabang Palangka raya memang mengikuti kegiatan sosial namun belum aktif seperti yang sudah dijalankan dikantor pusat Jakarta.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“selama ini dari pihak kami memang sudah menyampaikan semua informasi dengan jelas dan benar karena kita akan membuat proposal untuk nasabah disitu nasabah bisa melihat dengan jelas seperti apa dan manfaat yang didapatkan jadi kalau nasabah sudah setuju dengan kesepakatan yang dibuat barulah kami akan memproses data-data nasabah.”

Pernyataan bapak S diatas bahwa mereka sudah menyampaikan informasi secara terbuka kepada calon nasabah dan sudah ada kesepakatan bersama sebelum dibuatnya kontrak polis untuk nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“saya rasa setiap perusahaan besar pastinya sangat mengutamakan tanggung jawab apalagi sebuah perusahaan asuransi yang memang mereka berkomitmen menjaga kepercayaan nasabahnya terhadap perusahaannya maka dari itu Allianz selalu berkomitmen membayar klaim nasabah yang memang sudah sesuai kontrak polis nasabah sehingga dapat membantu nasabah dan keluarga nasabah.”

Pernyataan bapak S diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz merupakan perusahaan yang memang lebih mengutamakan pertanggung jawaban mereka kepada nasabahnya.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Selama ini perusahaan sudah mengikuti peraturan yang ada, seperti perusahaan sudah diawasi oleh OJK, Dewan Pengawas Syariah, dan sudah mengikuti peraturan yang memang sesuai peraturan yang berlaku”

Pernyataan bapak S diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* sudah mengikuti peraturan undang- undang yang berlaku sebagai perusahaan asuransi syariah yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak S apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki independensi yang baik (tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“PT.Allianz *insurance* merupakan perusahaan independensi yang baik kenapa saya katakan seperti itu karena PT.Allianz *insurance* tidak ada keterkaitan dengan perusahaan asuransi manapun Allianz memiliki perusahaan reasuransi sendiri dimana perusahaan asuransi lainnya yang ikut bergantung dengan reasuransi milik PT.Allianz *insurance*. Oleh sebab itulah nasabah Allianz walaupun menabung dengan premi kecil tapi tetap bisa mendapatkan manfaat yang besar misalnya seperti uang santunan. Dan juga perusahaan Allianz pemegang saham utama 99.76% saham milik perusahaan sendiri dan 0,24% dipegang PT.Kresna Karya. terlebih lagi tidak ada saham yang diperdagangkan dibursa.”

Pernyataan bapak S diatas bahwa PT.Allianz *insurance* merupakan sebuah perusahaan yang independensi sehingga tidak adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar yang mengatur perusahaan.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah memberikan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Pada intinya perusahaan sudah memenuhi hak-hak dan keadilan yang diberikan kepada nasabah tidak ada yang dibedakan sama-sama mendapatkan pelayanan yang baik sama-sama mendapatkan manfaat yang sudah sesuai kontrak polis dan persetujuan dari nasabah semuanya sudah ada haknya masing-masing yang sudah tercantuk dibuku polis nasabah.”

Pernyataan bapak S diatas bahwa allianz sudah memenuhi kewajibanya dan memberikan hak kepada nasabah sudah sesuai porsinya dan sesuai kontrak polis nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak S Bagaimana nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

“Dalam produk yang kami tawarkan semua sudah menerapkan nilai-nilai islam didalamnya sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar* dan *masyir* dalam tabungan mereka,karena perusahaan sudah menerapkan nilai-nilai Islam seperti *wakalah bil ujah*”

Pernyataan bapak S diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba,gharar* dan *masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak S Apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

“ PT.Allianzinsurance sudah mengikuti Undang-undang yang berlaku serta mengikuti peraturan yang ada. Dewan pengawasan syariah menetapkan nama-nama sebagai Dewan Pengawas Syariah pada PT.Allianz Insurance.Pengawasan yang dilakukan adalah dalam bentuk system dan penerapan dalam produk biasanya perusahaan akan melaporkan dalam bentuk rapat dan laporan tahunan kepada bapak Dr.H. Mohammad Hidayat, MBA, MH.selaku ketua yang ditugaskan untuk mengawas PT.Allianz Insurance.”

Pernyataan bapak S diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

6. Informan 1

Nama : EHY

Umur : 36 Tahun

Agama : Islam

Pekerjaan :Trainer syariah (Pembicara khusus menyampaikan produk dan konsep syariah).

Lama Bekerja : 6 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 1 Oktober 2019 di kantor Allianz palangka raya pukul09.00 WIB dengan bapak EHYselaku karyawan PT.Allianz Insurance.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“tentu, karena Allianz syariah memang lebih mengutamakan kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah agar tidak adanya rasa ketakutan atau kekhawatiran saat mempercayakan tabunganya sekaligus proteksinya kepada Allianz syariah, karena pada dasarnya memang kita bergelut dibidang jasa yang memang membutuhkan kepercayaan nasabah yang kuat terhadap perusahaan kita.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan mereka lebih mengutamakan kepercayaan nasabah pada perusahaan yang mereka jalani saat ini jadi bisa dibilang perusahaan alianz memiliki kredibilitas yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah produk atau jasa yang ditawarkan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya diterima dengan baik oleh nasabah? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Dari penglihatan saya selama ini nasabah Allianz makin bertambah banyak dipalangka raya jadi dapat saya simpulkan bahwa masyarakat palangka raya sudah bisa menerima kehadiran kita disini dengan adanya peningkatan nasabah dan juga tenaga pemasar kita makin bertambah pada intinya alhamdulillah masyarakat dapat menerima kita dengan baik.”

Pernyataan bapak EHY dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini masyarakat sangat menerima kehadiran mereka di Palangka raya dengan adanya bertambahnya tenaga pemasar dan nasabah di Palangka raya.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah kepemimpinan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya



mengantarkannya pada berbagai penghargaan? Penghargaan apa saja yang telah diperoleh?

“Pastinya juga berkat kepemimpinan yang baik juga sehingga menghasilkan tenaga pemasar yang baik sehingga mendapatkan penghargaan yang baik yang tidak mudah untuk didapat bersyukur kita memiliki tenaga pemasar yang baik sehingga bisa melayani nasabah dengan baik selama ini berkat team kita juga sehingga bisa mendapatkan penghargaan yang kita dapat saat ini, pada dasarnya kami selalu memberikan pelayanan yang baik saja kepada nasabah agar mereka merasa puas. Kita juga mendapatkan penghargaan sebagai asuransi syariah terbaik disetiap tahunnya”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa memang kepemimpinan yang baik pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja tenaga pemasar mereka sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sehingga bisa mendapatkan penghargaan disetiap tahunnya.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki SDM yang berkualitas? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Yang pasti untuk mendapatkan tenaga pemasar yang berkualitas pasti tidak mudah maka dari itu kantor pusat selalu menugaskan saya bisa sebulan sekali untuk memantau perkembangan dan memberikan materi kepada tenaga pemasar kita yang sudah berlisensi pastinya untuk terus mengarahkan mereka agar terus belajar menjadi seorang tenaga pemasar yang baik sehingga mereka bisa menjadi pribadi yang berkualitas dimasyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, bisa dibilang tenaga pemasar kami sudah berkualitas selama ini namun kami akan tetap terus meberikan arahan kepada mereka.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa mereka selalu memberian arahan utuk tenaga pemasar mereka agar menjadi pribadi yang berkualitas dan pantas untuk masyarakat Palangka raya.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah kelebihan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya dibanding pesaingnya? dalam hal apa saja!

“Yang pasti kami berani bersaing secara produk, kekuatan perusahaan,dari segi system dan bisnis kita lebih unggul dibanding pesaing lainnya,yang pasti kami selalu memberikan produk yang berkualitas untuk nasabah sehingga nasabah tidak merasa kecewa terhadap perusahaan kami dan kami selalu berkomitmen untuk nasabah dan kami juga memiliki pelayanan yang baik untuk nasabah”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa alianz merupakan perusahaan yang mampu bersaing dari berbagai segi produk dan lainnya dapat dilihat mereka memiliki banyak kelebihan yang tidak dimiliki pesainnya

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memberikan dukungan yang baik terhadap masalah-masalah sosial dan lingkungan? dalam hal apa saja!

“Saya kurang mengetahui untuk kegiatan sosial di palangka raya ini yang saya tahu untuk kantor pusat Jakarta mereka selalu rutin mengadakan kegiatan sosial yang memang sudah ada program CSR, Allianz peduli untuk team dijakarta mereka sudah melaksanakan program tersebut dan bisa dibilang berhasil dalam beberapa tahun ini, saya juga berharap untuk team di Palangka raya bisa menjalankan program yang sama seperti yang sudah dibuat oleh perusahaan.”

Pernyataan bapak EHY bahwa dapat disimpulkan memang team Palangka raya belum aktif menjalankan kegiatan sosial namun perusahaan sendiri memiliki program sosial yang sudah dijalankan oleh kantor pusat dijakarta.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya transparan dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“perusahaan selalu memberikan informasi secara jelas dan terbuka untuk nasabah maka dari itu perusahaan sudah menyiapkan Allianz *care* apabila nasabah ada pertanyaan yang tidak mereka mengerti mengenai kontrak polis mereka dan juga bisa bertanya langsung dengan tenaga pemasar yang bertanggung jawab atas nasabahnya,perusahaan sudah menyediakan saran untuk nasabah dengan baik,perusahaan sangat terbuka sekali dengan nasabah tidak ada ditutup-tutupi atau dilebih-lebihkan kepada nasabah.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Allianz sangat terbuka sekali kepada nasabahnya untuk menyampaikan informasi yang memang dibutuhkan oleh nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya merupakan perusahaan yang akuntabel? Alasan pendapat bapak/Ibu!

“Sebuah perusahaan pastinya memiliki tanggung jawab yang besar tanggung jawab terhadap tenaga pemasarnya bertanggung jawab setiap produk yang akan dikeluarkan tanggung jawab semua system yang dipergunakan dan tanggung jawab hak nasabah semua sudah ada tanggung jawabnya tersendiri jadi semua sudah tertata dengan pengelolaan yang baik oleh perusahaan.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mereka merupakan perusahaan yang sudah dikelola dengan baik dan bertanggung jawab akan semua tindakan yang mereka lakukan.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah pengelolaan PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“Perusahaan PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah mengikuti perundang-undangan yang berlaku seperti PT.Allianz Syariah *Insurance* sudah diawasi oleh OJK Dan juga sudah mengikuti per Undang-Undang syariah dari DPS dan juga sudah terdaftar dikeanggotaan AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia).”

Pernyataan bapak EHY diatas bahwa PT.Allianz *Insurance* sudah mengikuti peraturan undang- undang yang berlaku sebagai perusahaan asuransi syariah yang baik.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya memiliki indepedensi yang baik (tanpa adanya pengaruh atau tekanan dari pihak luar)? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“iya Allianz bisa dikatakan perusahaan yang independen karena 99% lebih milik sendiri tidak ada keterkaitan dengan perusahaan lain apa lagi dapat tekanan dari perusahaan lain.mereka memiliki asset tersendiri tidak adanya campur tangan dari pihak luar.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mereka merupakan perusahaan yang independen tidak adanya keterkaitan dari perusahaan luar.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah PT.Allianz Syariah *Insurance* kantor cabang Palangka raya sudah memberikan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*? Alasan pernyataan Bapak/Ibu?

“itu yang sangat penting bagi kami memberikan hak dan keadilan yang sama untuk nasabah adalah suatu tanggung jawab kami dalam memenuhi hak-hak yang memang harus didapatkan oleh mereka, maka dari itu perusahaan selalu memegang komitmen untuk memperlakukan nasabah secara adil sesuai kontrak polis yang berlaku dan memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah.”

Pernyataan bapak EHY diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan mereka sudah memberi hak dan keadilan yang sama untuk nasabah sesuai kontrak polis nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak EHY bagaimana nilai-nilai islam yang diterapkan dalam produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya?

“Penerapan yang kami lakukan dalam penerapan produk dan sistem yang kami gunakan memang sudah sesuai menerapkan nilai-nilai islam yang memang sudah ditetapkan, PT.Allianz *Insurance* menggunakan akad wakalah bil ujah.”

Pernyataan bapak EHY diatas setelah mendengar penjelasannya bawah Allianz syariah benar sudah menerapkan prinsip prinsip syariah sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan adanya *riba, gharar dan masyir* dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Hasil wawancara dengan bapak EHY apakah produk dan kegiatan PT.Allianz syariah kantor cabang Palangka raya sudah senantiasa diawasi DSN-MUI dan DPS? Alasan pernyataan Bapak/Ibu dan bagaimana bentuk pengawasannya?

”Tentunya kami sudah mengikuti aturan yang berlaku dan perusahaanpun sudah memiliki dewan pengawas syariah sendiri yang ditunjuk langsung dari kantor MUI beserta anggota lainnya.”

Pernyataan bapak Edy hasan yusuf diatas bahwa Allianz syariah sudah mengikuti peraturan yang ada dengan adanya seseorang yang sudah ditugaskan dari DSN-MUI untuk memantau kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan.

7. Informan II nasabah

Nama : L  
Umur : 30 tahun  
Pekerjaan : Pegawai swasta  
Agama : Islam

Peneliti melakukan wawancara secara langsung pada tanggal 1 Oktober 2019 di rumah nasabah pukul 18.30 WIB dengan ibu L selaku nasabah allisya.

Hasil wawancara dengan ibu L bagaimana pandangan ibu terhadap PT.Allianz Palangka raya,apakah sudah memberikan hak-hak nasabah sesuai dengan perjanjian dengan kontrak polis nasabah?

“Kalau dari segi pelayanan Allianz bagus sekali tidak ribet dan mudah sekali, kalau untuk hak saya sebagai nasabah, saya sudah merasakan memang benar Allianz memberikan hak saya sebagai nasabah misal seperti saya mendapatkan kamar yang memang sesuai dikontrak polis saya,Allianz juga membayarkan semua tagihan saat saya sakit mereka juga memberikan santunan kepada saya jadi itu bisa membantu saya dan keluarga”

Pernyataan ibu L diatas dapat disimpulkan nasabah sudah menerima hak mereka dengan baik dan allisya memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya.

Hasil wawancara dengan ibu L bagaimana menurut ibu/bapak dalam pembagian akad yang diterapkan oleh PT.Allianz *Insurance* apakah benar sudah menerapkan nilai-nilai Islam didalam pengelolaannya?

“ Menurut saya sih sudah ya soalnya kan sudah dijelaskan diproposal saat agen datang disitu pembagiannya sudah jelas sekali, apa lagi saya juga melihat banyak keluarga ustad yang ikut juga di Allianz syariah kalo memang Allianz syariahnya tidak baikkn mana mungkin mereka yang tau agama akan ikut,kebetulan kami sekelurga memang sudah jadi nasabah allisya”.

Pernyataan ibu L dapat disimpulkan menurut ibu L bahwa Allianz syariah sudah menerpkan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan premi nasabah,karena ibu L juga sudah mempercayakan Allianz syariah sebagai proteksi keluarga mereka.

### **C. Analisis Data**

Pada sub bab ini peneliti memaparkan hasil analisis dari data yang didapat dan digali sedalam mungkin sebagaimana yang terdapat pada rumusan masalah di Bab 1. Analisis ini membahas secara beruntun pada fokus permasalahan yakni Bagaimana reputasi PT Alianz *Insurance* kantor cabang Palangka raya, Bagaimana implementasi *sharia governance* serta indikasinya terhadap reputasi PT Alianz *Insurance* kantor cabang Palangka raya.

Adapun uraian analisis dimaksud adalah sebagai berikut:

## 1. Reputasi PT Allianz Insurance kantor cabang Palangka raya

Reputasi memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kerjasama antara perusahaan dengan nasabah. Reputasi menjadi dasar penilaian dalam menentukan apakah suatu perusahaan layak untuk dijadikan mitra kerjasama oleh nasabah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ganesan menemukan pengaruh positif antara reputasi dengan kepercayaan yang pada akhirnya akan mengarah pada terciptanya hubungan kemitraan untuk jangka panjang. Sementara, hasil penelitian Saxton menunjukkan bahwa reputasi berhubungan dengan kepercayaan.<sup>52</sup>

Sedangkan Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan kemitraan antar perusahaan dengan nasabah. Tanpa adanya kepercayaan, suatu hubungan kerjasama tidak mungkin mampu bertahan dalam jangka waktu lama. Kepercayaan timbul sebagai hasil dari kehandalan dan integritas mitra yang ditunjukkan melalui berbagai sikap, seperti konsistensi, kompeten, adil, bertanggung jawab, suka menolong dan memiliki kepedulian. Menambahkan pula, bahwa tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap perusahaan lain. Dari hasil penelitian sebelumnya tersebut semuanya mendukung pada penelitian ini yang membuktikan bahwa berpengaruh signifikan terhadap

---

<sup>52</sup>S.A Metawa & M. Almosawi, "Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications", The International Journal of Bank Marketing. Vol. 16, 1998, h. 299.



reputasi dan kepercayaan nasabah pada perusahaan.<sup>53</sup> Sebagaimana yang di ungkapkan bapak SK diatas bahwa :<sup>54</sup>

“ya tentu, karena Allianz syariah memang lebih mengutamakan kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah agar tidak adanya rasa ketakutan atau kekhawatiran saat mempercayakan tabunganya sekaligus proteksinya kepada Allianz syariah.”

Pernyataan diatas sama halnya apa yang di jelaskan oleh MPP, SR, E, S, EHY bahawa PT.allianz *insurance* cabang Palangka raya Allianz syariah memang lebih mengutamakan kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah agar tidak adanya rasa ketakutan atau kekhawatiran saat mempercayakan tabunganya sekaligus proteksinya kepada Allianz syariah,karena pada dasarnya memang perusahaan Allianz syariah bergelut dibidang jasa yang memang membutuhkan kepercayaan nasabah yang kuat terhadap perusahaan mereka sehingga kepercayaan nasabah akan mengantarkan perusahaan pada reputasi yang baik.

Melihat perusahaan PT.Allianz *insurance* sangat mengutamakan kepercayaan kepada nasabah bagaimana dengan produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah apakah dapat diterima dengan baik oleh nasabah selama ini hal tersebut dipaparkan oleh bapak S bahwa  
.<sup>55</sup>

“Alhamdulillah hingga saat ini masyarakat bisa menerima kedatangan kami di Palangka raya dengan baik untuk

---

<sup>53</sup> Ibid

<sup>54</sup>Wawancara dengan bapak SK Selaku BP senior di PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya 21 September 2019.

<sup>55</sup>Wawancara dengan bapak SK Selaku BP senior di PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya 28 September 2019.

menyampaikan informasi yang baik untuk masyarakat Palangka raya, dan juga sebagian dari nasabah juga sudah merasakan manfaat yang kami berikan kepada mereka sejauh ini nasabah kita makin meningkat dari tahun-tahun sebelumnya dan penambahan tenaga pemasar kita juga makin meningkat di Palangka raya dari perkembangan itu kami bisa melihat bahwa masyarakat menerima kami dengan baik.”

Pernyataan bapak S sama halnya didukung seperti pernyataan dari SR, SK, E, MPP, EHY bahwa Selama ini nasabah sangat menerima Allianz syariah dengan baik, karena sudah banyak sekali nasabah Allianz syariah di Palangka raya sudah merasakan manfaat yang didapat saat menabung di Allianz syariah. Bersyukur sekali nasabah Palangka raya bisa terbantu adanya Allianz syariah produk dan manfaat yang didapatkan oleh nasabah juga sangat membantu seandainya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan bisa terjadi. Dan juga bisa dilihat dari perkembangan semakin meningkatnya nasabah Allianz syariah di Palangka raya dari situ bisa membuktikan bahwa nasabah sangat menerima dengan hadirnya Allianz syariah di Palangka raya untuk membantu masyarakat. Dan dapat dilihat juga dari bentuk kepemimpinan dan penghargaan yang didapatkan oleh Allianz syariah selama ini bisa kita lihat dari pernyataan bapak SK bahwa :<sup>56</sup>

“Penghargaan yang diraih oleh Allianz syariah bukan hanya dikarenakan kepemimpinannya saja yang baik namun disertai juga kerja sama yang baik antar team dan agen-agen yang berkualitas sehingga nasabah-nasabah Allianz syariah terus berkembang dan juga perusahaan sangat

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan bapak SK Selaku trainer di kantor PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya 21 September 2019

mensport team dengan peralatan system-sistem yang canggih. salah satu penghargaan Allianz syariah mendapatkan penghargaan asuransi syariah terbaik 2019.

Pernyataan bapak S sama halnya didukung seperti pernyataan dari SR, S, E, MPP, EHY bahwa berkat kepemimpinan yang baik juga sehingga menghasilkan tenaga pemasar yang baik sehingga mendapatkan penghargaan yang baik yang tidak mudah untuk didapat bersyukur kita memiliki tenaga pemasar yang baik sehingga bisa melayani nasabah dengan baik selama ini berkat team kita juga sehingga bisa mendapatkan penghargaan yang kita dapat saat ini, pada dasarnya kami selalu memberikan pelayanan yang baik saja kepada nasabah agar mereka merasa puas. Kita juga mendapatkan penghargaan sebagai asuransi syariah terbaik disetiap tahunnya bahwa memang kepemimpinan yang baik pastinya akan berpengaruh terhadap kinerja tenaga pemasar mereka sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sehingga bisa mendapatkan penghargaan disetiap tahunnya.

Selain itu reputasi perusahaan juga dipengaruhi oleh adanya kinerja tenaga pemasar perusahaan yang baik dan berkualitas sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak S bahwa :<sup>57</sup>

“selama ini kita memantau kinerja tenaga pemasar kita bukan hanya kualitas skill yang baik harus mereka miliki tapi juga atitute mereka saat berhadapan dengan calon nasabah juga kami sudah mengajarkan itu semua sehingga

---

<sup>57</sup>Wawancara dengan bapak S Selaku BP PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya 28 September 2019.

bisa dikatakan tenaga pemasar kami memiliki kualitas yang baik oleh sebab itu kami selalu mengadakan training untuk para tenaga pemasar untuk selalu belajar untuk menyapaikan informasi kepada masyarakat dengan baik.”

Pernyataan bapak S sama halnya seperti yang dipaparkan oleh SR, SK, E, MPP, EHY bahwa selama ini mereka memiliki tenaga pemasar yang baik dan berkualitas karena seluruh agen / karyawan PT.Allianz *Insurance* sebelum terjun kelapangan mereka sudah dilatih dan dibimbing terlebih dahulu maka dari itu setiap minggu kantor Allianz cabang palangka raya selalu mengadakan training untuk semua agen untuk selalu mengasah kemampuan saat terjun kelapangan dan juga seluruh agen harus mengikuti ujian dari AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) semua tenaga pemasar asuransi jiwa harus memiliki lisensi dari AAJI dan yang paling penting seorang agen sudah dilatih menjadi seseorang yang jujur, amanah, menjadikan nasabah seperti keluarga saat mereka membutuhkan dan menjaga kepercayaan nasabah.Ditambah lagi perusahaan terus-menerus menyempurnakan fitur dan fungsionalitas dari kelengkapan produktivitas kerja bagi tenaga pemasarannya, dengan yang terutama di antaranya adalah Bancassurance Portal, ASIS for iPad, dan ASN Toolbox.Dan yang harus nasabah lihat juga perusahaan memiliki kelebihan apa sehingga membuat mereka tertarik lebih memilih

menabung di PT.Allianz *Insurance* dibanding yang lain seperti halnya kelebihan yang diungkapkan oleh bapak MPP bahwa :<sup>58</sup>

“ kelebihan yang dimiliki, PT.Allianz *Insurance* mulai dari kuatnya profile perusahaan dan asset-aset yang dimiliki perusahaan, dan juga PT.Allianz *Insurance* memiliki perusahaan reasuransi sendiri. Keunggulan dalam segi produk, produk yang diberikan Allianz syariah untuk nasabah, dan kartu HS Allianz tinggal gesek seperti kartu ATM dalam segi pelayanan Allianz syariah Allianz care melayani 24 jam untuk nasabah. Fasilitas yang diberikan PT.Allianz *Insurance* untuk nasabah seperti pelayanan yang lengkap saat di rumah sakit, kemudahan dalam segala urusan seperti dalam segi pengklaiman dana santunan nasabah, pembayaran di rumah sakit hanya menggunakan kartu dari Allianz dan PT.Allianz *Insurance* memiliki kerjasama dengan rumah sakit yang baik serta aplikasi-aplikasi canggih yang disediakan PT.Allianz *Insurance* untuk nasabah,seperty eazy claim aplikasi yang dibuat untuk nasabah saat berada jauh dengan agen, jadi nasabah hanya tinggal foto berkas untuk pengajuan claim jadi lebih mudah untuk nasabah sehingga tidak perlu khawatir saat agen berada jauh karena nasabah sudah dilengkapi dengan aplikasi yang canggih dari perusahaan”

Pernyataan ibu E diatas didukung juga oleh pernyataan informan lainnya MPP, SR, SK, S, EHY bahwa kelebihan Allianz dibanding yang lain bisa kita lihat yang pertama Allianz mampu bersaing dari kekuatan perusahaan yang mampu bertahan dari masa perang dunia di Jerman dan Allianz sudah berumur 128 tahun,dari segi umur perusahaan kita bisa lihat bahwa Allianz perusahaan yang kokoh & dapat dipercaya keberhasilannya dibidang kesehatan maupun lainnya, yang kedua Allianz memiliki produk-produk yang baik seperti HS Premier yang bisa dipakai di rumah sakit seluruh dunia dan tidak ada

---

<sup>58</sup>Wawancara dengan bapak SK Selaku BP senior PT.Allianz*Insurance* cabang Palangka raya 22 September 2019.

limit bagi nasabah walaupun inflasi naik produk HS premier tetap tidak ada kenaikan inflasi dan manfaat yang baik sekali dimana perusahaan asuransi lain tidak ada, yang ketiga Allianz memiliki rekanan rumah sakit yang baik dipalangkara maupun diluar palangka raya, yang ke empat Allianz memiliki pelayanan baik untuk nasabah dan selalu berkomitmen untuk membayar klaim kepada nasabah. Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan mereka memiliki daya bersaing yang baik dimana pesaing lainnya tidak memiliki apa yang mereka miliki, dan apakah perusahaan PT. Allianz *Insurance* cabang Palangka raya juga mendukung masalah sosial yang ada dimasyarakat bisa kita lihat dari pernyataan ibu E bahwa :<sup>59</sup>

“PT. Allianz *insurance* sangat peduli terhadap lingkungan sosial Allianz *insurance* juga mempunyai program CSR (*Corporate Social Responsibility*) kegiatan ini memiliki tujuan sosial jangka panjang yang didalamnya menjalankan program yayasan allianz peduli seperti dalam bidang kesehatan, pendidikan, lingkungan dan penanggulangan bencana, pemberdayaan ekonomi dan olah raga bersama. Kegiatan sosial yang baru- baru ini dilakukan oleh team Allianz adalah dalam rangka memperingati *World Clean Up Day* 2019. Pada hari sabtu 21 september 2019 allianz membersihkan sampah disekitar kawasan muara tawar sekaligus melakukan penanaman 3000 pohon mangrove sebagai wujud komitmen untuk mencintai bumi. Allianz palangka raya pernah mengadakan kegiatan sosial bersama Bank kalteng yang diselenggarakan di dermaga kereng.”

Pernyataan ibu E diatas didukung juga oleh pernyataan informan lainnya MPP, SR, SK, S, EHY bahwa Bisa dilihat kantor cabang palangkara belum fokus menjalankan kegiatan sosial semua team

---

<sup>59</sup>Wawancara dengan ibu E Selaku BP PT. Allianz *Insurance* cabang Palangka raya 25 September 2019.

masih fokus untuk lebih memperkenalkan Allianz kepada nasabah terlebih dahulu sehingga masyarakat bisa mengenal dulu apa itu Allianz untuk saat ini baru kantor pusat yang aktif dalam menjalankan kegiatan sosial ke masyarakat seperti yang sudah lama berjalan di kantor pusat yaitu program CSR namun meskipun kantor cabang Palangka raya belum aktif mereka pernah melakukan kegiatan sosial bekerja sama dengan Bank kalteng Palangka raya saat itu diselenggarakan di dermaga kereng bangkirai.

Melihat dari hasil diatas dapat penulis simpulkan bahwa perusahaan PT.Allianz *Insurance* saat ini memiliki reputasi yang baik dengan adanya nasabah semakin meningkat dan para tenaga kerja yang meningkat dan beberapa penghargaan yang diraih oleh Allianz syariah juga sebagai bukti sehingga bisa dikatakan perusahaan PT.Allianz *insurance* memiliki reputasi yang baik terlihat juga dari penghargaan yang mereka dapatkan seperti :

- *Infobank Awards Predicate Financial Performance Sharia Business Unit 2013-2017 (Golden Award).*
- *Infobank Awards “The Most Efficient Sharia Business Unit Insurance 2015-2017”.*
- *Investor Magazine “Best Sharia Insurance 2018 Category Sharia Life Insurance With Asset Above IDR 1billion”.*
- *International Business Magazine “Best Sharia Complaint Insurance Solution Provider Indonesia 2018.*

- *The Most Adjustable Financial Service Company For Umat Investasi Indonesia.*
- Anugerah Syariah Republika 2018 *The Best Sharia Insurance 2018*
- *Best Syariah 2019 Asuransi Syariah Terbaik 2019 Kategori Asuransi Jiwa Syariah Diatas Rp.1 Triliun.*

## **2. Implementasi *sharia governance* serta indikasinya terhadap reputasi PT Allianz Insurance kantor cabang Palangka raya.**

Mengetahui pengaruh implementasi *Sharia governance* di asuransi syariah adalah dalam rangka menciptakan kemaslahatan asuransi syariah dan ekonomi umat dan bangsa di masa depan. Yang lebih penting adalah mempertahankan *image* sebagai asuransi syariah yang mengaplikasikan prinsip syariah. Jika masyarakat melihat bahwa asuransi syariah tidak sesuai syariah maka masyarakat akan berargumen bahwa asuransi syariah sama saja dengan asuransi konvensional. Hal ini tentu akan berakibat fatal, karena akan meruntuhkan reputasi dan kepercayaan pada perusahaan.<sup>60</sup>

Implementasi *sharia governance* terbagi menjadi 2 bagian yaitu meliputi *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* dimana didalamnya *Good Corporate Governance* memiliki indikator-indikator penting dalam pengimplemetasian *Sharia Governance*, GCG memiliki 5 indikasi yang mempengaruhi *Sharia Governance* yaitu Pelaksanaan *sharia governance* pada industri perasuransian

---

<sup>60</sup> Al-Tahrir, "Implementasi *Sharia Governance* " Jurnal Vol. 12, No. 1 Mei 2012, h. 106-107.



Syariaharus berlandaskan kepada lima prinsip dasar GCG yang pertama, transparansi (*transparancy*), yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Kedua, akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban organisasi bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Ketiga, pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan yang sehat. Keempat, independen yaitu memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh/tekanan dari pihak manapun (*independen*), serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan perusahaan. Kelima, kewajaran (*fairness*), yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*Sharia complianc* merupakan indikator yang paling berpengaruh dalam implementasi *sharia governance*, sehingga dalam penerapan *sharia governance*, para pengelola asuransi syariah harus benar benar merujuk kepada kepatuhan pada prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariah. Hal ini penting karena asuransi syariah merupakan lembaga intermediasi yang amat membutuhkan kepercayaan masyarakat agar di percaya seluruh *stakeholders*. Disinilah pentingnya peranan

Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam menjaga *sharia compliance* yang berkaitan erat dengan pengelolaan perusahaan dari sisi kebenaran syariah, dan hal ini akan menjadi sangat penting ketika perusahaan akan mengeluarkan produk-produknya. Sehingga bisa disimpulkan, selain tata kelola yang baik dari sisi manajemen perusahaan, tata kelola pengawasan dan pengembangan yang dilakukan oleh DPS juga menjadi tolok ukur mendasar dalam kesuksesan penerapan *sharia governance* pada asuransi syariah.

Pelanggaran *sharia compliance* yang dibiarkan DPS *output* dari pengawasan DPS jelas akan merusak citra dan kredibilitas asuransi syariah di mata masyarakat, sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada asuransi syariah. Untuk itulah peran DPS harus benar-benar dioptimalkan, kualifikasi menjadi DPS harus diperketat, dan formalisasi perannya harus diwujudkan di asuransi syariah tersebut, dilanggarnya *sharia compliance* akibat lemahnya pengawasan DPS memiliki dampak terhadap risk manajemen. Jenis manajemen resiko yang terkait erat dengan peran DPS adalah resiko reputasi yang selanjutnya berdampak pada *displaced commercial risk*, seperti resiko likuiditas dan resiko lainnya. Jika peran DPS tidak optimal dalam melakukan pengawasan syariah terhadap praktik syariah yang berakibat pada pelanggaran *sharia compliance*, maka citra dan kredibilitas asuransi syariah di mata masyarakat menjadi negatif, sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada

asuransi syariah. Oleh karena itulah, implementasi *sharia governance* akan berpengaruh terhadap reputasi dan kepercayaan pada asuransi syariah. Semakin baik implementasi *sharia governance* yang dilakukan, semakin baik reputasi asuransi syariah dan pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada asuransi syariah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya penerapan prinsip-prinsip syariah dan reputasi pada asuransi syariah PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya dimana penerapan prinsip- prinsip syariah tersebut menenunjukkan tata kelola yang sesuai dengan nilai-nilai syariah/Islam. Penerapan prinsip-prinsip syariah dalam penelitian ini yaitu berhubungan dengan pengimplementasian *sharia governance* dan *sharia compliance*, Prinsip-prinsip syariah pada asuransi syariah memang menjadi hal yang wajib diterapkan, bahwa PT.Allianz *Insurance* pada hakekatnya merupakan asuransi yang berbasis syariah yang harus patuh terhadap prinsip-prinsip syariah sebagai wujud dari nilai-nilai Islam dalam pengelolaannya termasuk hal-hal yang terkait dengan pembagian premi nasabah yang harus jelas disalurkan kemana uang tersebut agar tidak ada kekhawatiran nasabah terdapat adanya *riba, maysir, gharar* terhadap pengelolaan uang nasabah. Seperti halnya yang sudah dijelaskan oleh subjek diatas bagaimana pembagian dan pengelolaan uang/premi nasabah sudah dibagi berdasarkan nilai-nilai Islam sehingga tidak adanya *riba, maysir, gharar* dalam pengelolaan uang nasabah, sehingga dalam penelitian ini mengungkap bahwa pengelolaan pada PT.Allianz *insurance* sudah menerapkan *sharia compliance* yang merupakan prinsip utama *sharia governance* sesuai dengan fatwa DSN-MUI antara lain fatwa DSN-MUI No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi

Syariah. Fatwa DSN MUI No.51/DSN-MUI/III/2006 tentang akad *mudharabah Musyarakah* pada Asuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.52/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *Wakalah Bil Ujrah* pada Asuransi dan Reasuransi Syariah, Fatwa DSN-MUI No.58/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad *tabarru* pada Asuransi dan Reasuransi, sesuai dengan prundang-undangan yang berlaku.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi *sharia governance* akan berpengaruh terhadap reputasi dan kepercayaan nasabah meningkatnya reputasi dan kepercayaan dalam jangka panjang akan meningkatkan *loyalitas* nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan *market share* asuransi syariah.

## **B. Saran**

Beraskan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, terdapat beberapa saran-saran untuk dicermati dan ditindaklanjuti. Adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi para anggota khususnya dan umumnya para pembaca agar lebih mengetahui tentang asuransi syariah serta sistem pelaksanaannya bagaimana yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.
2. Dalam kajian hukum setiap perbuatan atau transaksi yang dilakukan oleh manusia harus dengan akad. Sebagaimana dalam praktik asuransi syariah PT. Allianz Insurance yang merupakan salah satu bentuk muamalah yang diawali dengan akad.

3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan paradigma kritis dengan mengkritik kedua sisi baik dan buruk pengelolaan asuransi syariah, karena dalam penelitian ini paradigma kritis yang digunakan hanya melihat satu sisi dari permasalahan atau objek yang dibahas dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Fitrah, Muh., dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, terbitan “Departemen Pendidikan dan Kebudayaan” Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- M. Umer Chapra dan Habib Ahmed, ”*Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*”, Jakarta PT Bumi Askara, 2008.
- Muhammad, *Memahami Asuransi Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Referensi (Gaung Persada Press Group), 2014.
- Syafi’I Antonio, *Asuransi dalam Prespektif Islam*, Jakarta : Syarikat Takaful Indonesia, 1994.

### B. Jurnal dan Skripsi

- Anggriani, “*Penerapan Syariah Compliance Sebagai Prinsip Syariah Governance Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Makassar*” *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 1, No. 2, November 2015.
- Cahya, Bayu Tri, “*Kilas Kebijakan Good Corporate Governance pada Perbankan Syariah di Indonesia*”. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. VII, No. 1, (2013).
- Chapra dan Ahmad dalam Racha, Ghayad, “*Corporate Governance and The Global Performance of Islamic Banks*”, *Jurnal, Humanomics*. Vol. 24, No.3, Maret 2012.
- Iqbal Sarayuls Nuh, *Implementasi Prinsip Good Corporate Governance Dalam Aspek Keterbukaan Di BNI syariah Cabang Semarang*, Skripsi tahun 2011.
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt. “*The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*”, *Journal of Marketing*. (Jul 58 (3): 2004).

Muhamad Umam, *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)* Skripsi tahun 2015.

Rahmi Mutia “Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah (Ups) Simpang Mesra Banda Aceh” *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 2, No. 4 Maret 2018.

Riana Christel Tumewu, *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Leverage dan Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di BEI Periode 2009-2013* Skripsi Tahun 2017.

Rani Sherly Fajrina, *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Komunikasi Word-Of-Mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja*, *Jurnal*, (Jakarta: Universitas Indonesia, Manajemen Komunikasi Kekhususan Manajemen Korporasi, Skripsi Tahun 2012.

S.A Metawa & M. Almosawi, ”*Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications*”, *The International Journal of Bank Marketing*. Vol. 16 ,1998.

### **C. Internet**

Prospek Asuransi Syariah, [www.asuransisyariah.com](http://www.asuransisyariah.com) ( online 20 Juni 2019)

Indikasi menurut KBBI, [www.zonareferensi.com](http://www.zonareferensi.com) ( online 5 Agustus 2019)

### **D. Wawancara**

Hasil wawancara dengan bapak SK di kantor PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya ,21 September 2019.

Hasil wawancara dengan bapak MPP di kantor PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya ,22 September 2019.

Hasil wawancara dengan ibu E di kantor PT.Allianz *Insurance* cabang Palangka raya ,25 September 2019.