

**PENEGAKAN HUKUM NORMA PELAYANAN
ASURANSI DAN AKIBAT HUKUMNYA TERHADAP
NASABAH
DAN *TRUST* MASYARAKAT
(Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

MUH. FATHIRUL HAQ
NIM. 1220115

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**PENEGAKAN HUKUM NORMA PELAYANAN
ASURANSI DAN AKIBAT HUKUMNYA TERHADAP
NASABAH
DAN *TRUST* MASYARAKAT
(Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

MUH. FATHIRUL HAQ
NIM. 1220115

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Fathirul Haq

NIM : 1220115

Judul Skripsi : **Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi dan Akibat Hukumnya Terhadap Nasabah dan Trust Masyarakat (Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 Februari 2024
Yang Menyatakan,



Muh. Fathirul Haq
NIM. 1220115

NOTA PEMBIMBING

Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H.

Jl. K.H. Mansur Gg.8 RT. 005 RW. 005 No. 5
Bendan, Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Muh. Fathirul Haq

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
c.q Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

di -

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Muh. Fathirul Haq

NIM : 1220115

Judul Skripsi : **Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi dan Akibat Hukumnya Terhadap Nasabah dan Trust Masyarakat (Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 12 Februari 2024
Pembimbing,



Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H.
NIP. 196806082000032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kec. Kajen Pekalongan 51161 Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara :

Nama : **Muh. Fathirul Haq**
NIM : **1220115**
Judul Skripsi : **Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi dan Akibat Hukumnya Terhadap Nasabah dan Trust Masyarakat Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 5 Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,

Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H.

NIP. 196806082000032001

Dewan Penguji

Penguji I

Tarnidzi, M.S.I.

NIP. 197802222023211006

Penguji II

Noorria Fitriana M. Zain, M.Pd.

NIP. 198705112023212043



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	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	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = A		أ = ā
إ = I	إي = Ai	إي = ī
أ = U	أو = Au	أو = ū

C. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة Ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة Ditulis *fatimah*

D. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا Ditulis *rabbana*

البر Ditulis *al-bir*

E. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh huruf “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس Ditulis *asy-syamsu*

الرجل Ditulis *ar-rajulu*

السيدة Ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan duhubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	Ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	Ditulis	<i>al-jalil</i>

F. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

أمرت	Ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya. Merupakan kebahagiaan bagi penulis dengan mengucapkan terima kasih dan kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Imam Kholik dan Ibu Nur Miftahul Jannah telah memberikan segalanya, menyayangi setulus hati, membimbing dengan ikhlas dan mendukung setiap perjalanan thalabul ilmi, yang senantiasa memberikan do'a, nasihat, motivasi, semangat tiada henti dalam setiap langkah saya. Terimakasih atas keikhlasan do'a yang tak henti-hentinya sehingga saya bisa mewujudkan mimpi kedua orang tua dan mimpi saya menjadi seorang sarjana.
2. Kakak kandung saya Dzakwan Amirul Arkan, Adek kandung saya Muhammad Azzam Azfar Rizky dan Muhammad Andhika Dhiya'ul Fikri serta saudara-saudara saya tercinta yang sudah mendukung sepenuhnya baik moral, material maupun spiritual.
3. Dosen Pembimbing, Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H. Terima kasih banyak atas ruang dan waktunya sudah sabar dan telaten membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Rekan-rekan Hukum Ekonomi Syariah 2020 yang telah menemani perjuangan penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir terutama para rombongan sekte Adul dan kawan-kawan.

5. Kepada sahabat Sekolah Menengah Atas penulis Muhammad Elan Sinatrya dan Sultan Muhammad Fathan selalu memberikan dukungan sehingga terselesaikannya Skripsi yang sederhana ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan untuk memudahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang terakhir untuk diri sendiri, terimakasih sudah berhasil melawan rasa malas, telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

MOTTO

“Hidup yang tidak dipertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan dan untuk memulai hal yang baru mencoba sesuatu yang lain memang harus mempertaruhkan segalanya”

(Najwa Shihab)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah untuk menjadi manusia yang berguna”

(Albert Einstein)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

ABSTRAK

Muh. Fathirul Haq, Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H. 2024:
Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi Dan Akibat Hukumnya Terhadap Nasabah Dan Trust Masyarakat (Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)

Asuransi Prudential Syariah Pekalongan merupakan perusahaan asuransi syariah di Pekalongan yang melayani nasabahnya dengan layanan seperti PRU Cinta, PRU Anugerah Syariah Life Insurance, dan PRUPrime Healthcare Plus Pro Syariah. Perusahaan asuransi mengenal sistem keagenan untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan. Namun ada saja agen yang tidak bertanggung jawab dan menyalahgunakan perannya, termasuk memberikan informasi yang menyesatkan kepada calon konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu 1) untuk menjelaskan penegakan hukum norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah. 2) untuk menjelaskan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat. Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan Ilmu Hukum Ekonomi Syariah terkait penegakan hukum asuransi khususnya norma pelayanan asuransi. Sedangkan kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan masukan bagi para praktisi di bidang perasuransian dalam rangka penegakan hukum asuransi khususnya pada norma pelayanan asuransi, sehingga terwujud pelayanan prima bagi nasabah asuransi dan termasuk *trust* masyarakat.

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, perundang-undangan dan konseptual. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu : 1) Observasi 2) Wawancara 3) Dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu *Interaktive Model* dari Miles dan Huberman yakni diawali dengan pereduksian data dilanjut dengan penyajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa penegakan hukum norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah Kota Pekalongan belum efektif dilihat dari UU No. 40 Tahun 2014 tentang Asuransi. Faktor penegakan hukumnya adalah aparat kurang memahami substansi peraturan terkait sehingga membuat hukum kurang maksimal dan faktor fasilitas juga kurang mendukung penegakan hukum. Misalnya: sebagian besar pemasar atau agen asuransi lulusan SMA. Akibat hukum bagi nasabah adalah menimbulkan ketidakpuasan nasabah

karena ketidakjelasan informasi atau kurangnya transparansi dalam proses asuransi dapat mengakibatkan pengalaman negatif bagi nasabah dan menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah jika norma pelayanan tidak ditaati dengan baik. Dampak dari undang-undang tersebut bagi masyarakat adalah dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi syariah secara keseluruhan.

Kata Kunci : Penegakan Hukum, Norma Pelayanan Asuransi, Akibat Hukum Bagi Nasabah.



ABSTRACT

Muh. Fathirul Haq, Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H. 2024: *Legal Enforcement of Insurance Service Norms and Their Legal Consequences on Customers and Community Trust (Study at Prudential Syariah Pekalongan City)*

Prudential Syariah Pekalongan Insurance is a sharia insurance company in Pekalongan that serves its customers for services such as PRU Cinta, PRU Anugerah Syariah Life Insurance, and PRU Prime Healthcare Plus Pro Syariah. Insurance companies recognize the agency system to support the smooth operation of the company. However, there are agents who are irresponsible and abuse their role, including providing misleading information to potential customers. The objectives of this research are 1) to explain the law enforcement of insurance service norms at Prudential Syariah. 2) to explain the legal consequences for customers and public trust. It is hoped that the theoretical usefulness of this research can contribute ideas to the development of Sharia Economic Law regarding insurance law enforcement, especially insurance service norms. Meanwhile, it is hoped that the practical use of this research can be used as consideration and input for practitioners in the insurance sector in the context of enforcing insurance law, especially insurance service norms, so that excellent service can be achieved for insurance customers and including public trust.

Researchers use empirical juridical research with qualitative, statutory and conceptual approaches. Data collection techniques in this research are: 1) Observation 2) Interview 3) Documentation. The data analysis used is the Interactive Model from Miles and Huberman, which begins with data reduction, continues with data presentation and ends with drawing conclusions.

The results of the research explain that law enforcement of insurance service norms in Prudential Syariah Pekalongan City is not effective, judging from Law no. 40 of 2014 concerning Insurance. The law enforcement factor is that agents do not understand the substance of the relevant regulations, making the law less than optimal and the facility factor also does not support law enforcement. For example: most marketers or insurance agents have graduated from high school. The legal consequences for customers are causing customer dissatisfaction because unclear information or lack of transparency in the insurance process can result in negative experiences for customers

and cause financial losses for customers if service norms are not properly adhered to. The impact of the law on society is that it can cause a decrease in public trust in the sharia insurance industry as a whole.

Keywords: *Law Enforcement, Insurance Service Norms, Legal Consequences for Customers.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirrobil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi Dan Akibat Hukumnya Terhadap Nasabah Dan *Trust* Masyarakat (Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)”** Dalam prosesnya ada hambatan dan halangan, berkat pertolongan-Nya hambatan dan halangan tersebut dapat terlewati sehingga terselesaikanlah skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti sekarang ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Ibu Dr. Karimatul Khasanah, M.S.I. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing saya selama masa perkuliahan,
5. Kepala Perpustakaan dan staff yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mencari bahan dan literasi Skripsi ini.
6. Segenap dosen Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu dalam penyelesaian studi.
7. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Setiap kesuksesan pasti ada perjuangan dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah. Penulis menyadari dengan setulus-tulusnya bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulis yang akan datang.

Akhirnya kepada Allah SWT berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan mendapatkan ridha-Nya dan dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca. Aamiin.

Pekalongan, 19 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Kerangka Teoritik.....	4
F. Penelitian Yang Relevan	9
G. Metode Penelitian	11
H. Sistematika Penulisan	15
BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEPTUAL	17
A. Teori Penegakan Hukum	17
B. Konsep <i>Trust</i>	19
C. Konsep Asuransi Syariah	21

D. Konsep Agen Asuransi Syariah.....	34
BAB III HASIL PENELITIAN.....	38
A. Profil Prudential Syariah Kota Pekalongan	38
B. Profil Agen Asuransi dan Nasabah Prudential Syariah Kota Pekalongan	50
C. Pemahaman Agen dan Nasabah terhadap Peraturan Peransuransian, Khususnya Tentang Pelayanan Asuransi	54
BAB IV PEMBAHASAN.....	66
A. Penegakan Hukum Norma Pelayanan Asuransi di Prudential Syariah Kota Pekalongan	66
B. Akibat Hukumnya terhadap Nasabah dan <i>Trust</i> Masyarakat	76
BAB V PENUTUP	79
A. Simpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Kriteria Pihak Agen dan Nasabah	14
---------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Organisasi Prudential Syariah Kota Pekalongan42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.¹

Asuransi Prudential Syariah Pekalongan merupakan salah satu dari beberapa perusahaan asuransi syariah yang ada di Pekalongan. Prudential melayani *customernya* untuk berbagai layanan dan produk yang ada seperti PRUCinta (Asuransi Jiwa), Asuransi Jiwa PRUANugerah Syariah, PRUPrime Healthcare Plus Pro Syariah, PRUSolusi Sehat Plus Pro Syariah, PRUSolusi Kondisi Kritis Syariah dan Asuransi Jiwa Syariah PRUCerah. Dalam melakukan pemasaran produk asuransi, Perusahaan Asuransi mengenal sistem keagenan (*ordinary agency system* atau *agency distribution system*)². Setiap organisasi atau setiap perusahaan akan menempatkan aspek pemasaran atau agen asuransi dalam mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang

¹ Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

² Imam Kholik, Manager Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, Kantor Prudential Syariah Pekalongan, 03 Maret 2023.

pertanggung jawaban semacam asuransi akan selalu menempatkan bidang pemasaran sebagai tulang punggung penopang kinerja perusahaan.³

Menurut Pasal 1 ayat 28 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, yang dimaksud dengan agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi dalam memasarkan produk asuransi.⁴ Jadi kesimpulannya agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya. Jumlah tenaga pemasar atau agen asuransi pada Prudential Syariah Pekalongan berjumlah kurang lebih 50 orang tenaga pemasar atau agen asuransi dengan jumlah nasabah kurang lebih 2000 orang⁵. Kehadiran agen pemasar atau agen asuransi membantu para calon nasabah untuk memahami suatu produk asuransi. Para calon nasabah bisa menanyakan berbagai informasi mengenai produk asuransi dan konsultasi tentang produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka, manfaat-manfaat yang ditawarkan suatu produk asuransi, cara klaim, dan lain sebagainya kepada agen asuransi tersebut.

Hasil wawancara dengan Manager Prudential Syariah Pekalongan menunjukkan bahwa terlepas dari peran positif yang dilakukan oleh para agen asuransi, ada pula oknum yang tidak bertanggung jawab terhadap penyalahgunaan perannya sebagai agen. Salah satu penyalahgunaannya yaitu memberikan informasi yang palsu atau menyesatkan calon nasabah mengenai produk asuransi yang ditawarkan. Sehingga menimbulkan kesalahpahaman

³ Hasan Ali, "Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis" (Jakarta: Kencana Press, 2004), 47

⁴ Pasal 1 ayat 28 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian

⁵ Imam Kholik, Manager Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, Kantor Prudential Syariah Pekalongan, 03 Maret 2023.

kedua belah pihak antara Perusahaan Asuransi dengan nasabah asuransi.⁶ Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 31 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Peransuransian, dimana Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta dan wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan.⁷ Pelanggaran yang dilakukan oleh agen asuransi tersebut menyebabkan nasabah komplain kepada perusahaan asuransi dikarenakan pihak nasabah tidak mendapatkan manfaat yang sesuai dari produk asuransi yang telah dipilih berdasarkan kebutuhannya sedangkan pihak nasabah sudah mengambil produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk menjawab permasalahan tersebut, maka penelitian ini menetapkan judul penulisan. **“PENEGAKAN HUKUM NORMA PELAYANAN ASURANSI DAN AKIBAT HUKUMNYA TERHADAP NASABAH DAN *TRUST* MASYARAKAT (Studi di Prudential Syariah Kota Pekalongan)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penegakan hukum norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah kota Pekalongan?
2. Bagaimana akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat?

⁶ Imam Kholik, Manager Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, Kantor Prudential Syariah Pekalongan, 03 Maret 2023.

⁷ Pasal 31 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Peransuransian

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan penegakan hukum norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah.
2. Untuk menjelaskan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan Ilmu Hukum Ekonomi Syariah terkait penegakan hukum asuransi khususnya norma pelayanan asuransi.

2. Secara praktis,

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan masukan bagi para praktisi di bidang perasuransian dalam rangka penegakan hukum asuransi khususnya pada norma pelayanan asuransi, sehingga terwujud pelayanan prima bagi nasabah asuransi dan termasuk *trust* masyarakat.

E. Kerangka Teoritik

Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori penegakan hukum yang dikolaborasi dengan konsep agen asuransi dan perusahaan asuransi syariah. Argumentasinya adalah 1) teori dan konsep yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang dikaji, serta jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian; 2) Teori dan konsep tersebut dapat saling melengkapi sebagai pisau analisis, sehingga analisis dapat dilakukan secara sistematis, mendalam dan komprehensif.

1. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan

hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Teori penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu⁸: a) Faktor hukumnya sendiri (undang-undang). b) Faktor penegak hukum. c) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. d) Faktor masyarakat. e) Faktor kebudayaan.

2. Konsep *Trust*

Trust (kepercayaan) adalah suatu kesediaan seseorang untuk mempercayai orang/hal lain karena adanya niat baik, jujur, kompetensi, keterbukaan dan dapat diandalkan sehingga membuat trustee konsekuen dengan resiko yang muncul. Andresson dan Weitz sebagaimana dikutip Rinda Asytuti menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Kepercayaan dipengaruhi oleh pengharapan positif terhadap niat atau perilaku partner dimana keyakinan bahwa partner akan bertanggung jawab, menunjukkan integritas dan tidak akan melukai partnernya. Dan rasa percaya berhubungan dengan niat seseorang mengandalkan bahwa partnernya akan menerima kelemahan-kelemahan yang kontekstual. Adanya keyakinan satu pihak pada tindakan pihak lain akan meningkatkan rasa setia (loyalitas) satu pihak dengan pihak lain.⁹

⁸ Soerjono Soekanto, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 110

⁹ Rinda Asytuti, dkk, "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Kepemimpinan Pengurus Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BMT Bahtera, BTM di Pekalongan dan Kospin Jasa Syariah Cabang Pekalongan)", *Jurnal Penelitian* 10, no. 2 (2013): 256.

3. Asuransi Syariah

Secara terminologis Asuransi dalam bahasa arab disebut at-ta'min. Istilah lain yang digunakan untuk asuransi syariah adalah takaful. Secara etimologis takaful berarti menjamin atau saling menjamin. Takaful dalam pengertian muamalah ialah saling memikul resiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya.¹⁰ Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman umum asuransi syariah bahwa Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.¹¹ Artinya, asuransi syariah merupakan asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat islam dengan mengacu pada al-qur'an dan as-sunnah. Prinsip dasar asuransi syariah yang bersifat saling melindungi dan tolong-menolong yang disebut dengan ta'awun, yaitu prinsip hidup saling melindungi dan saling menolong dengan unsur saling menanggung resiko diantara peserta asuransi, dimana setiap peserta menjadi penanggung peserta yang lainnya.¹²

Landasan hukum asuransi syariah di Indonesia bersumber dari hukum Islam dan hukum positif. Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktik asuransi seperti yang ada pada saat ini. Hal ini terindikasi dengan tidak munculnya istilah asuransi atau al-ta'min secara nyata dalam al-Qur'an. Walaupun begitu al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai

¹⁰ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta: Gema Insani, 2014), 26.

¹¹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman umum asuransi syariah

¹² Nurul Ichsan, *Asuransi Syariah*, (Depok, Rajawali Pers, 2020), 148

muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dasar tolong menolong, kerja sama, atau semangat untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian di masa mendatang.¹³

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an pada surah Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاثِمُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ

Artinya: “Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Al- Maidah [5]: 2)

Secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2014 tentang perasuransian. Sedangkan pedoman untuk menjalankan usaha asuransi syariah terdapat dalam fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman Umum Asuransi Syariah.¹⁴ Sedangkan prinsip-Prinsip Asuransi Syariah, yaitu: 1) saling bertanggung jawab. Para peserta asuransi takaful memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian dengan niat ikhlas.; 2) saling bekerjasama atau saling membantu. Diantara peserta asuransi takaful yang satu dengan yang lainnya saling bekerja sama dan saling tolong menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab

¹³ Hasan Ali, “Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Cet.1” (Kencana, Jakarta, 2004), 104.

¹⁴ Ali Zainuddin, “Hukum Asuransi Syariah” (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 129.

musibah yang diderita; 3) menghindari unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*.¹⁵

4. Agen Asuransi Syariah

Menurut Pasal 1 ayat 28 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian, agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dalam memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah. Artinya, agen asuransi adalah seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan sesuai dengan nilai transaksi yang dilakukan. Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya¹⁶. Sikap yang harus dimiliki oleh agen asuransi syariah, yaitu: bertanggungjawab, mandiri, optimis, jujur dan sabar¹⁷. Kewajiban Agen Asuransi Syariah, yaitu: 1) agen perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan calon tertanggung (nasabah) dalam hal menjual produk yang ditawarkan; 2) melakukan penutupan dan segera menyetorkan premi pertama yang berhasil ditagih pada hari

¹⁵ Gemala Dewi, "Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Peransuransian Syariah Di Indonesia" (Jakarta: Kencana, 2004), 132.

¹⁶ M. W. Prihantoro, "Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi" (Yogyakarta: Kanisius, 2001), 6.

¹⁷ Amrin Abdullah, "Strategi Menjual Asuransi Syariah" (Jakarta: Gramedia, 2012), 18.

kerja; 3) memberi pelayanan yang baik kepada calon tertanggung berdasarkan kode etik profesi agen asuransi.¹⁸

F. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini bukan merupakan suatu hal yang baru. Banyak penulis terdahulu yang telah melakukan penelitian dengan tema permasalahan ini. Diantaranya adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Selvi Wibriana Sari (2020) yang berjudul: “Tanggungjawab Perusahaan Asuransi dalam Kegiatan Pemasaran Produk Asuransi Unit Link melalui Agen”. Penelitian yuridis normativ dengan teknik pengumpulan data penelitian pustaka dengan pendekatan *statute approach*, *conceptual approach*, dan studi kasus melalui penelitian pustaka ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggungjawab perusahaan asuransi dalam rangka pemasaran produk asuransi unit link oleh agen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bilamana pada akhirnya perjanjian asuransi tetap menimbulkan suatu kerugian yang dialami oleh konsumen terkait dengan pemasaran produk unit link melalui agen perusahaan asuransi, maka penyelesaian sengketa antara tertanggung dengan perusahaan asuransi dapat dilakukan mediasi melalui lembaga mediasi sesuai dengan aturan yang telah diatur dalam pasal 54 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.¹⁹ Pada thesis tersebut memiliki sebuah persamaan yaitu membahas mengenai peran agen asuransi dalam memberikan informasi tidak menjelaskan secara detail terkait dengan isi polis produk asuransi tersebut. Namun pada pembahasan tersebut lebih spesifik dan komprehensif dari sisi tanggungjawab perusahaan asuransi. Adapun penelitian ini hendak menjelaskan dan menganalisis penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi serta akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat.

¹⁸ Ketut Sendra, “Panduan Sukses Menjual Asuransi Cet.1” (Jakarta: PPM, 2002), 19.

¹⁹ Selvi Wibriana Sari, “Tanggungjawab Perusahaan Asuransi dalam Kegiatan Pemasaran Produk Asuransi Unit Link melalui Agen” *Thesis*, (Universitas Airlangga, 2020).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh M. Zulfikar Reza Adriansyah (2019) dengan judul: “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Asuransi Syariah (Studi Di Pt Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta)”. Penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data studi lapangan dan studi kepustakaan dengan pendekatan non doctrinal atau yuridis empiris melalui wawancara dan observasi ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah atas itikad tidak baik agen dalam asuransi syariah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah atas itikad tidak baik yang dilakukan oleh agen di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Surakarta dapat di wujudkan dalam suatu bentuk tanggung jawab pihak asuransi dengan memenuhi apa yang menjadi hak nasabah.²⁰ Pada skripsi tersebut memiliki sebuah persamaan yaitu membahas mengenai peran agen yang tidak menjelaskan secara rinci terkait isi ketentuan produk kepada nasabah sehingga menyebabkan kerugian dari pihak nasabah karena tidak mendapatkan manfaat yang sesuai dan pada saat nasabah ingin mengajukan klaim tidak bisa karena tidak sesuai dengan isi ketentuan produk asuransi. Namun pada pembahasan skripsi tersebut lebih fokus terhadap upaya perlindungan konsumen terhadap nasabah. Adapun penelitian ini hendak menganalisis penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi dan akibat hukumnya bagi nasabah dan *trust* masyarakat terhadap asuransi syariah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Clarita Monica (2019) dengan judul: “Pertanggungjawaban *Ptallianz Life* Indonesia Terhadap Agen Asuransi Atas Penyampaian Informasi Yang Menyesatkan Kepada Tertanggung Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perasuransian”. Penelitian deskriptif analitis dengan teknik pengumpulan data studi

²⁰ M. Zulfikar Reza Adriansyah, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Asuransi Syariah (Studi Di Pt Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta)” *Skripsi*, (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019).

kepuustakaan dan wawancara dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban perusahaan asuransi terhadap agen asuransi atas penyampaian informasi yang menyesatkan kepada tertanggung atau nasabah. Hasil penelitian menunjukkan apabila terbukti telah memberikan informasi yang menyesatkan yang disampaikan kepada nasabah mengenai manfaat pertanggungan jiwa dan tidak disampaikan pemberitahuan mengenai biaya-biaya yang terkandung dalam premi, maka agen tersebut dimasukkan ke dalam Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah dan/atau untuk dilakukan pencabutan sertifikasi keagenan.²¹ Pada skripsi tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu sama sama membahas tentang kesalahan agen dalam menjalankan perannya yaitu dengan tidak menyampaikan informasi yang sesuai dengan produk yang akan dipilih oleh nasabah dan tidak menjelaskan secara rinci terkait produk tertentu. Perbedaannya yaitu pada skripsi tersebut membahas mengenai pertanggungjawaban perusahaan asuransi atas kesalahan agennya dalam pemasaran produk. Adapun penelitian ini menganalisis penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi dan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.²² Jadi penelitian hukum empiris ini merupakan

²¹ Clarita Monica, "Pertanggungjawaban Ptallianz Life Indonesia Terhadap Agen Asuransi Atas Penyampaian Informasi Yang Menyesatkan Kepada Tertanggung Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perasuransian" *Skripsi*, (Universitas Trisakti, 2019).

²² Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum Cet.1" (NTB: Mataram University Press, 2020), 29.

penelitian yang mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Adapun dalam penelitian ini akan mengkaji tentang penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi dan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan kualitatif, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual. *Pertama*; Pendekatan kualitatif yaitu tujuannya untuk mengungkapkan fakta melalui data secara mendalam dari individu atau kelompok untuk memahami dan mengungkap fenomena atau gejala sosial.²³ Adapun dalam penelitian ini penulis ingin mengungkapkan fakta mengenai penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi dan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat. *Kedua*; Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang ditangani.²⁴ *Ketiga*; Pendekatan konseptual (conceptual approach) berawal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti serta dengan pendekatan konsep itu pula peneliti membuat argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan hukum yang diajukan.²⁵

²³ Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum Cet.1" (NTB: Mataram University Press, 2020), 30.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011), 24.

²⁵ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 134.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Prudential Syariah Kota Pekalongan dengan argumentasi bahwa: a) jumlah agen Asuransi di prudential syariah paling banyak dibandingkan dengan asuransi lainnya di Kota Pekalongan; b) sering terjadinya pelanggaran kode etik pelayanan terhadap para nasabah dari para agen Prudential Syariah Kota Pekalongan.

4. Sumber Data Penelitian

a. Sumber data primer.

Sumber primer dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tanggung jawab peran agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok, antara lain: 1) Manager Prudential Syariah Pekalongan; 2) Agen asuransi; 3) Nasabah asuransi.

b. Sumber data sekunder.

Sumber data sekunder meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer, antara lain:

- 1) Undang-undang Republik Indoensia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian
- 2) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman Umum Asuransi Syariah

Bahan hukum sekunder berupa laporan-laporan, dokumen-dokumen dan lainnya yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti seperti jurnal, artikel, audio visual, situs di internet, buku dan lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview (wawancara)

Wawancara dilakukan terhadap informan kunci yaitu Manager Prudential Syariah Pekalongan dan Agen asuransi serta wawancara terhadap informan pendukung yaitu nasabah asuransi yang dipilih secara *purposive sampling* dan dikembangkan dengan *snowball* berdasarkan kriteria tertentu

dengan pertimbangan berdasarkan konsep teoritis yang digunakan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat eksploratif dan mendalam.²⁶

Berikut adalah daftar tabel kriteria pihak agen dan pihak nasabah.

No	KRITERIA	Pihak Agen	Pihak Nasabah
1.		Beragama muslim dan Non muslim	Beragama muslim dan Non muslim
2.		Sudah menjadi agen minimal 2 tahun	Sudah menjadi nasabah minimal 1 tahun

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian²⁷. Teknik ini digunakan untuk menelusuri bahan hukum primer dan sekunder.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah *Interaktif Model* dari Miles dan Huberman²⁸. Dalam hal ini, kegiatan yang dilakukan seperti halnya peneliti mengumpulkan data, yaitu baik sumber data primer maupun sumber data sekunder, maka selanjutnya akan ditampilkan atau disajikan. Semua data yang telah diperoleh baik data lapangan ataupun pustaka pasti sangat beragam, sehingga untuk menyesuaikan terkait data-data yang perlu saja, maka dilakukan pereduksian data. Tujuan adanya pereduksian data adalah agar beberapa data yang digunakan sebagai bahan dalam analisis itu lebih sesuai sebagaimana pokok kajian utama yang dilakukan oleh peneliti, sehingga hal

²⁶ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Interpretif, Interaktif, Dan Konstruktif)" (Bandung: Alfabeta, 2017), 128.

²⁷ Bahtiar, "Metode Penelitian Hukum" (Tangerang Selatan: UNPAM PRES, 2018), 137.

²⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Interpretif, Interaktif, Dan Konstruktif)" (Bandung: Alfabeta, 2017), 132.

ini akan lebih baik dalam proses pengambilan data representatif atas data yang dituju. Setelah reduksi data selesai, langkah selanjutnya yaitu penyajian data yang kemudian dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan. Siklus ini dilakukan dengan siklus yang tidak terputus.²⁹

H. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini akan disusun dan disajikan dalam lima bab. Tiap-tiap bab akan dirinci lagi menjadi beberapa sub bab yang merupakan bagian dari pokok pikiran bab dengan susunan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah yang memberikan dasar alasan munculnya isu hukum berikut pentingnya untuk menjawab isu hukum dimaksud, yang secara spesifik diuraikan dalam rumusan masalah. Tujuan dan manfaat penelitian diharapkan memberikan kontribusi, disamping orisinalitas penelitian. Pada point terakhir diuraikan tentang teori yang relevan kemudian metode penelitian.

Bab II Landasan Teoritis dan konseptual. Pada bab ini akan dibahas secara komprehensif tentang teori dan konsep sebagai pisau analisis yang relevan dengan isu hukum yang menjadi fokus penelitian, yaitu: teori penegakan hukum, konsep Perusahaan Asuransi Syariah, dan Konsep Agen Asuransi Syariah.

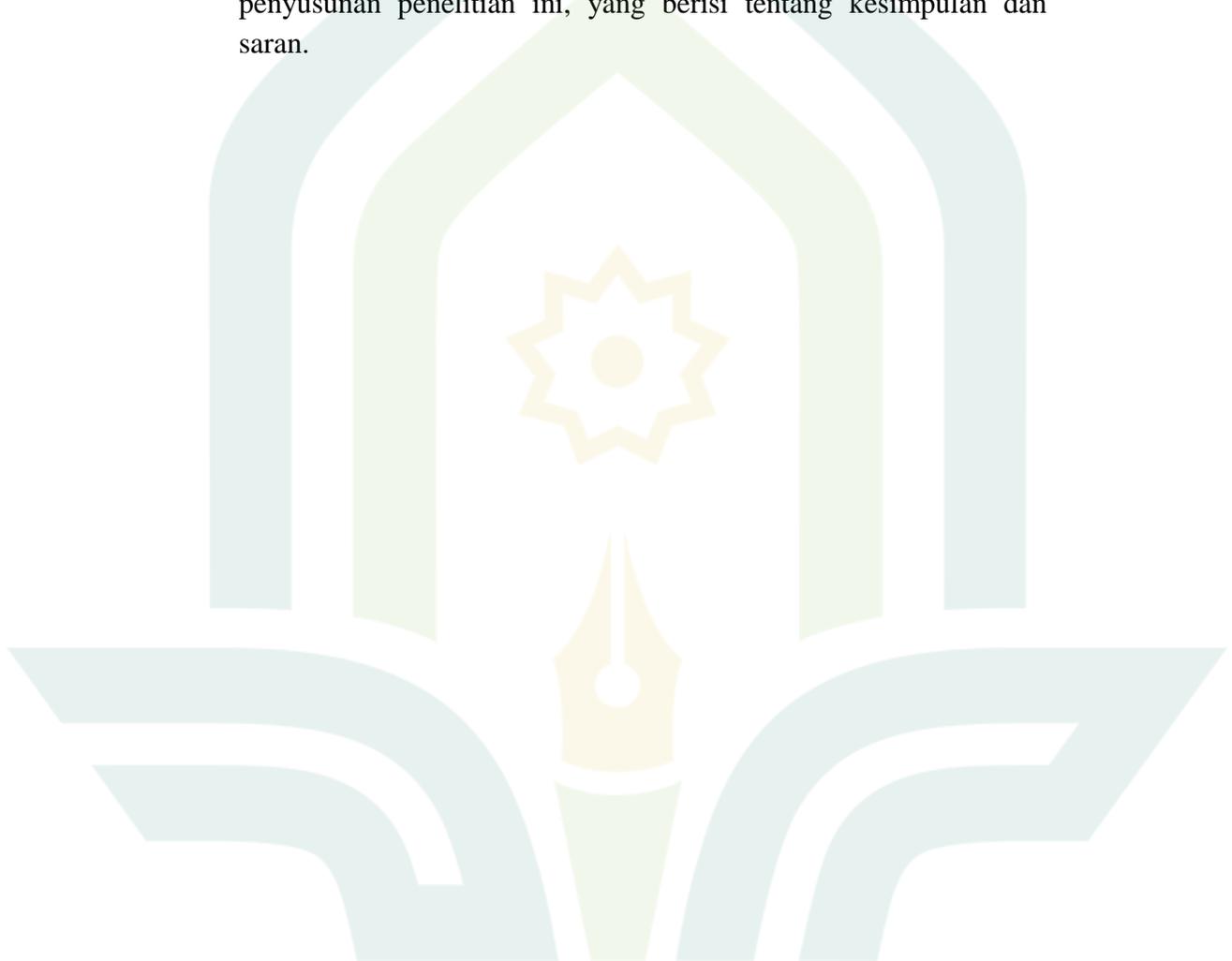
Bab III Hasil Penelitian. Bab ini akan memaparkan hasil penelitian yang diawali dengan gambaran umum Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Kota Pekalongan, dimana secara rinci akan menjelaskan tentang profil Perusahaan Asuransi Prudential Syariah dan produk Asuransi pada Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Kota Pekalongan. Kemudian memaparkan tentang proses pengajuan asuransi syariah, termasuk strategi Pemasaran pada Produk Asuransi. Bagian terakhir dalam bab ini akan memaparkan tentang profil agen asuransi di perusahaan Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Kota Pekalongan, termasuk pemahaman agen

²⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif)" (Bandung: Alfabeta, 2017), 134.

terhadap peraturan peransuransian, khususnya tentang pelayanan asuransi.

Bab IV Pembahasan. Merupakan reresentasi dari rumusan masalah. Bab ini akan membahas tentang penegakan hukum tentang norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah kota Pekalongan dan akibat hukumnya terhadap nasabah dan *trust* masyarakat.

Bab V Penutup. Bab ini merupakan penutup dari penyusunan penelitian ini, yang berisi tentang kesimpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Penegakan hukum norma pelayanan asuransi di Prudential Syariah Kota Pekalongan dapat dikatakan tidak efektif, dapat dilihat dari faktor hukumnya diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Dalam undang-undang tersebut juga telah diatur sanksi yang diberikan apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan tersebut. Dimana faktor penegak hukum yaitu agen yang kurang memahami tentang substansi peraturan perundang-undangan terkait, menjadikan hukum tidak berfungsi secara maksimal atau hukum tidak bisa ditegakan dan faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum tersebut kurang mendukung efektivitas penegakan hukum norma pelayanan asuransi. Misalnya: tenaga pemasar atau agen asuransi sebagian besar lulusan SMA, maka mereka juga memiliki pengetahuan dan pemahaman hukum yang rendah. Faktor masyarakat ditunjukkan dengan mudahnya nasabah percaya dengan agen yang dihadapinya sehingga dapat menyebabkan agen tersebut mempunyai peluang untuk menyesatkan atau memberikan informasi yang tidak jelas terkait produk yang akan diambil. Serta faktor budaya yang ditunjukkan oleh agen yang berpandangan bahwa tugas agen hanya fokus dalam mencari nasabah dan meningkatkan penjualan produk sehingga tidak mengetahui bahwa agen juga wajib memahami aturan terkait peransuransian yang menjelaskan kewajiban seorang agen.
2. Akibat hukum terhadap nasabah yaitu menyebabkan ketidakpuasan nasabah karena informasi yang tidak jelas atau ketidaktransparan dalam proses asuransi dapat menghasilkan pengalaman negatif bagi nasabah dan menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah jika norma pelayanan tidak dipatuhi dengan baik. Akibat hukum terhadap masyarakat yaitu dapat

menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat (*trust*) terhadap industri asuransi syariah secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah ditemukan, maka penulis memberikan saran, diantaranya:

1. Bagi perusahaan asuransi Prudential Syariah Kota Pekalongan agar meningkatkan kepatuhan dan kesadaran hukum agennya terhadap Peraturan Perundang-undangan terkait Peransuransian, memperbaiki sarana dan fasilitas yang mendukung penegakan hukum dan terus meningkatkan pengawasan atas kinerja agennya serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah sehingga norma pelayanan asuransi dapat berjalan efektif.
2. Bagi nasabah asuransi dan masyarakat, sebaiknya sebelum bergabung menjadi nasabah asuransi, lebih baik mencari dan mengetahui perusahaan asuransi yang diinginkan serta memahami produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi tersebut, sehingga tidak terjadi kerugian bagi nasabah maupun masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Zainuddin, (2008), *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amran Suadi, (2019), *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Amrin Abdullah, (2012), *Strategi Menjual Asuransi Syariah*. Jakarta: Gramedia.
- Amrin, Abdullah, (2007), *Bisnis, Ekonomi, Asuransi dan Keuangan Syariah*. Jakarta: Grasindo.
- Andriani, Imawati, & Umaroh. (2019). "Pengaruh Harga Diri dan Kepercayaan Terhadap Pengungkapan Diri Pada Pengguna Aplikasi Kencan Online". *Motiva. Jurnal Psikologi*, 2(2).
- Bahtiar, (2018), *Metode Penelitian Hukum*. Tangerang Selatan: UNPAM PRES.
- Bapak Abdul Rozaq, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 10 Desember 2023.
- Bapak Iwan Supandi, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Bapak Krisadi Sutriyo, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Bapak Sugito, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Brosur Asuransi Jiwa PRUANugerah Syariah
- Brosur Asuransi Jiwa Syariah PRUCerah
- Brosur Asuransi Jiwa Syariah PRUCinta

Brosur PRUPrime Healthcare Plus Pro Syariah

Bapak Aditya Rahuttama, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Bapak Budi Arya, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Bapak Eko Susilo, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 08 Maret 2024

Bapak Furqoni, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024

Bapak Khomarudin, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Bapak Masrudin, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Bapak Muhammad Irham, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Bapak Teguh Ariwibawa, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.

Brosur PRUSolusi Kondisi Kritis Syariah

Brosur PRUSolusi Sehat Plus Pro Syariah

Clarita Monica, “Pertanggungjawaban Ptallianz Life Indonesia Terhadap Agen Asuransi Atas Penyampaian Informasi Yang Menyesatkan Kepada Tertanggung Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perasuransian” *Skripsi*, (Universitas Trisakti, 2019).

David Wong. (2017). “Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan ECommerce di UBM”. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(2).

Dewi, (2006), *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.21/DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman umum asuransi syariah

file:///C:/Users/HP/Downloads/70-Article%20Text-1523-1-10-20221010.pdf diakses pada 20 Desember 2023 pukul 11.03 WIB.

Gemala Dewi, (2004), *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Hasan Ali, (2004), *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Cet.1. Jakarta: Kencana.

Hasan Ali, (2004), *Asuransi dalam Prespektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*. Jakarta: Kencana Press.

Hasbi Hasan, Efektivitas, “Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Lembaga Perbankan Syariah” (Oktober, Jurnal Legislasi Indonesia No. 3, Vol. 9, 2012)

Hasymi Ali, (2002), *Pengantar Asuransi*,. Jakarta: Bumi Aksara.

Herman Darmawi, (2000), *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara.

<https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/cara-daftar-asuransi-jiwa-dan-kesehatan-yang-benar/> diakses pada 23 Desember 2023 pukul 12.03 WIB.

<https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/simak-cara-melakukan-klaim-asuransi-jiwa-syariah-berikut-ini/> diakses pada 23 Desember 2023 pukul 12.30 WIB.

Ibu Endang Kurniati, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 08 Maret 2024

- Ibu Etris Yudhayani Asih, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Ibu Friscca Triwinda, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Ibu Indarsih, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.
- Ibu Nur Miftahul Jannah, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 08 Desember 2023.
- Ibu Siti Halimah, Agen Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 11 Desember 2023.
- Ibu Sri Dyahdiyaning, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 07 Maret 2024.
- Ibu Ulfayanti, Nasabah Asuransi Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, pada 08 Maret 2024
- Imam Kholik, Manager Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, Kantor Prudential Syariah Pekalongan, 03 Maret 2023.
- Imam Kholik, Manager Prudential Syariah Pekalongan, diwawancarai oleh Muh. Fathirul Haq, Kantor Prudential Syariah Pekalongan, 18 September 2023.
- Ketut Sendra, (2002), *Panduan Sukses Menjual Asuransi* . Cet.1. Jakarta: PPM.
- Khotimah, & Febriansyah, F. (2018). “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen dan Kreativitas Iklan terhadap Minat Beli Konsumen Online-Shop”. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 1(1)

- M. W. Prihantoro, (2001), *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta: Kanisius.
- M. Zulfikar Reza Adriansyah, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Asuransi Syariah (Studi Di Pt Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta)” *Skripsi*, (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019).
- Man Suparman dan Endang, (1997), *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*. Bandung: Alumi.
- Melisa Dwi Putri, & Erika Setyanti Kusumaputri. (2015). "Kepercayaan (Trust) Terhadap Pengurus Organisasi dan Komitmen Afektif pada Organisasi Mahasiswa Daerah di Yogyakarta." *Jurnal Psikologi Integratif* 2. (1).
- Muhaimin, (2020), *Metode Penelitian Hukum*. Cet.1. NTB: Mataram University Press.
- Muhammad Syakir Sula, (2014), *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- Muhammad Syakir Sula, (2014), *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, (2013), *Dualisme Peneletian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurul Ichsan, (2020), *Asuransi Syariah*. Depok: Rajawali Pers.
- Peter Mahmud Marzuki, (2011), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Prameswari, Zendy Wulan Ayu Widhi. "Ratifikasi Konvensi Tentang Hak-Hak Anak Dalam Sistem Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." (*Yuridika*, No.1, Vol. 32, 2017)
- Prudential Indonesia, “Informasi Prudential” dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/abou

tus/index.html diakses pada hari selasa tanggal 02 Oktober 2023 pukul 13.30 WIB.

PT Prudential Life Assurance, PRUfast Start, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2014)

Rinda Asytuti, dkk, “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Kepemimpinan Pengurus Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BMT Bahtera, BTM di Pekalongan dan Kospin Jasa Syariah Cabang Pekalongan)”, Jurnal Penelitian 10, no. 2 (2013)

Selvi Wibriana Sari, “Tanggungjawab Perusahaan Asuransi dalam Kegiatan Pemasaran Produk Asuransi Unit Link melalui Agen” *Thesis*, (Universitas Airlangga, 2020).

Soerjono Soekanto, (2007), *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.

Sukadi Suratman dan Muhammad Junaidi, “Sistem Pengawasan Asuransi Syariah Dalam Kajian Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian” (Jurnal USM Law Review, No.1, Vol 2, 2019)

Trianah Sofiani, Saif Askari, “Efektivitas Penegakan Hukum Terhadap *Corporal Punishment* di Sekolah” (Bandung: Jurnal Bina Mulia Hukum, No. 2, Vol. 4 , 2020)

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Yudho Winarno dan Heri Tjandrasari, "Efektivitas Hukum Dalam Masyarakat." (Jurnal Hukum & Pembangunan, No.1, Vol. 17, 2017)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Muhammad Fathirul Haq
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 07 September 2002
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : GTA. Jl. Mawar Raya Blok A No.10, RT 007/RW 004 Kelurahan Tanjung, Kecamatan Tirto, Kabupaten Pekalongan
Email : fathirh18@gmail.com
Nama Ayah : Imam Kholik
Nama Ibu : Nur Miftahul Jannah
Universitas : Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Semester : 8 (Delapan)
IPK : 3.86

Data Pendidikan

1. SD Muhammadiyah 02 Bendan : Lulus Tahun 2014
2. SMP N 2 Pekalongan : Lulus Tahun 2017
3. SMA N 1 Pekalongan : Lulus Tahun 2020
4. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Fakultas Syariah , Prodi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2020 Lulus Tahun 2024