

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan manusia menuju era industri praktis menuntut semua hal dilakukan serba cepat dan tepat. Hal ini membuat pola berpikir kehidupan sosial masyarakat banyak yang bergeser dan berubah dalam rangka penyesuaian diri dari fitrah manusia yang selalu berhadapan dengan risiko.

Bagi setiap manusia di dunia berhadapan dengan segala risiko adalah salah satu hal yang pasti terjadi dimanapun dan kapanpun itu. Akan tetapi, kebanyakan manusia tidak mengetahui kapan, di mana dan seberapa besar risiko itu akan terjadi, karena seiring dengan berkembangnya zaman akan menambah jumlah dan tingkat risiko yang dihadapi oleh manusia.

Risiko tersebut dapat menimpa diri sendiri maupun orang lain berupa kematian, sakit maupun kehilangan harta benda serta kebakaran, kecelakaan, kerugian asset, kecurian, dan lain sebagainya. Itu semua adalah salah satu dari bentuk risiko yang dihadapi manusia di setiap waktu dan akan terus berkembang seiring berkembangnya peradaban serta pola pikir manusia. Dari

risiko-risiko tersebut dapat menimbulkan kerugian dan penderitaan bagi orang yang terkena musibah maupun yang menyimpannya.

Kerugian yang ditimbulkan bukan hanya berupa kerugian ekonomi secara keseluruhan, tetapi juga kerugian fisik maupun mental bagi yang terkena musibah. Contohnya, seorang ayah yang selama ini menjadi tulang punggung keluarga. Dia pasti membutuhkan asuransi karena kalau terjadi sesuatu hal terhadap sumber penghasilannya, pihak asuransi yang akan mengganti. Demikian pula, seorang *single parent* yang menjadi tulang punggung keluarga besarnya dan mempunyai banyak utang. Dia juga harus mempunyai asuransi, baik itu asuransi jiwa maupun kesehatan.¹

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan baik perorangan, dunia usaha, maupun instansi-instansi pemerintah di Indonesia. Asuransi merupakan suatu bisnis yang sangat banyak kaitan kepentingannya dengan masyarakat pengguna jasa asuransi. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, ataupun menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki.

¹ Budi Untung, *Cerdas Asuransi, Investasi Proteksi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h.2.

Kesadaran masyarakat baik itu disadari secara sendiri maupun dari faktor lainnya dalam mengantisipasi risiko yang ada disekitarnya adalah merupakan fenomena yang menarik karena setiap masyarakat akan memiliki cara-caranya tersendiri untuk menghadapinya baik secara tradisional, contohnya dengan menggunakan ritual-ritual khusus ataupun secara modern yaitu dengan menggunakan asuransi.

Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, atau tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset/ *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu dalam akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah yaitu tidak mengandung penipuan, perjudian, riba, korupsi, barang haram dan maksiat. Dari definisi diatas tampak bahwa asuransi syariah bersifat saling melindungi dan tolong-menolong yang disebut dengan *ta'awun*, yaitu prinsip saling melindungi dan saling menolong atas dasar *ukhuwah islamiyah* sesama anggota peserta asuransi syariah.²

² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT.Kharisma Putra Utama, Kencana, 2015) h. 92.

Dalam Al-Quran Allah berfirman surat Al-Maidah (5) ayat 2:

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

“Dan 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.”³

Sedangkan menurut Kamus besar Bahasa Indonesia Kontemporer yang diterbitkan oleh Modern English Press berasal dari Bahasa Inggris yaitu *insurance* yang kemudian diartikan ke dalam bahasa Indonesia yaitu asuransi. Sedangkan pengertian asuransi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer yang diterbitkan oleh Balai Pustaka Depdikbut adalah pertanggungangan (perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran).⁴

Definisi asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1, pasal 1: “Asuransi atau pertanggungangan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan

³ Yayasan penyelenggara Penerjemah /penafsir Al-Quran Revisi Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Quran Depertemen Agama Republik Indonesia, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema 2017), h. 106

⁴ Rasyid Muhammad, Tata Cara dan Manfaat Asuransi Jiwa, (Jakarta: Yayasan Ruhama, 1995), h.7.

diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.⁵

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi.⁶

Perkembangan dalam entitas suatu bisnis dalam hal ini industri asuransi syariah tidak terlepas dari peran seorang agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan

⁵ Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2015), h. 1.

⁶ Diakses dari <https://www.ojk.go.id>. Pada tanggal 10 Maret 2020 pukul. 11.17

publik. Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen.⁷

Agen asuransi memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi. Agen perusahaan asuransi diberi wewenang oleh perusahaan yang mengatasnamakan perusahaan asuransi, dan seorang agen asuransi harus memiliki kapasitas legal dengan mengikuti ujian. Agen asuransi harus terdaftar di Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Untuk ujiannya dilakukan diperusahaan masing-masing asuransi. Mereka yang sudah terdaftar sebagai agen asuransi dapat menjalankan atau menjual produk asuransi.

Pada umumnya setiap perusahaan asuransi mempunyai tujuan untuk dapat tumbuh dan berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina para konsumennya.⁸

⁷ Kuart Ismanto, *Asuransi Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009) h. 108.

⁸ Winda Rahmawati, "Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)" *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015), h. 7.

Agen asuransi merupakan penghubung antara konsumen dengan perusahaan asuransi. Para agen asuransi bertugas untuk menolong individu, keluarga, perusahaan, ataupun lembaga untuk merencanakan hingga akhirnya memilih polis asuransi sesuai kebutuhan. Bagi seorang calon pemegang polis, agen asuransi akan mendampingi proses pengenalan dan pemilihan polis guna melindungi kehidupan pribadi, keluarga, kesehatan, dan kesejahteraannya di masa depan.⁹

Kenny dan Robert merupakan seorang agen asuransi. Menurut agen Kenny dan Robert, salah satu kunci menjalani profesi itu adalah motivasi. Mereka mengaku memilih membantu orang lain sebagai motivasi utama. Kesabaran, keuletan, dan kemauan untuk terus melengkapi dan mengembangkan diri menjadi modal mereka menghidupi jalan sebagai agen asuransi.¹⁰

Untuk menghindari kekecewaan pemegang polis maka seorang agen asuransi syariah harus mampu menjaga kepercayaan dengan pemegang polis karena pada dasarnya seorang agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dan memasarkan

⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi:Gramata Publishing, 2015), h. 210.

¹⁰ Budi Untung, *Cerdas Asuransi*, h. 80.

produk asuransi syariah. Dimana seorang agen sangat berpengaruh terhadap perusahaan asuransi untuk meningkatkan penjualan polis asuransi.

Polis asuransi adalah bukti perjanjian itu, dan memuat berbagai janji berikut batasan atau pengecualian serta benefit yang diperjanjikan. Jika salah satu syarat saja tidak dipenuhi maka janji pun dapat tidak dipenuhi.¹¹

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 422 Tahun 2003 tentang polis, polis asuransi adalah polis atau perjanjian asuransi, atau dengan nama apapun, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, termasuk tanda bukti kepesertaan asuransi bagi pertanggungkumpulan, antara pihak penanggung dan pihak pemegang polis atau tertanggung. Oleh karena itu, dalam setiap perjanjian perlu dibuat bukti tertulis atau akte bermaterai sebagaimana diatur dalam aturan bea materai antara pihak yang mengadakan perjanjian.¹²

¹¹ Ketut Sandra, *Klaim Asuransi Gampang*, (Jakarta Pusat: Badan Mediasi Asuransi Indonesia), 2009, h. 20.

¹² Ahmad Rodoni, *Asuransi dan Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 41.

Seorang agen sangat berpengaruh terhadap perusahaan asuransi untuk meningkatkan penjualan polis asuransi, sehingga sangat penting bagi perusahaan asuransi dalam menjaga motivasi dan pengembangan diri kepada para agen-agensya agar dapat meningkatkan produktivitas kerja, oleh karena alasan tersebut penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang **“Strategi Pengembangan Diri Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja di PT.Prudential Insurance Life Cilegon.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis mengidentifikasi beberapa yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu: Bagaimana strategi pengembangan diri dalam meningkatkan produktivitas kerja di PT.Prudential Insurance Life?.

C. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada agen asuransi syariah di PT Prudential. Peneliti ingin mengetahui mengenai peranan perusahaan dan agen dalam mengembangkan diri demi meningkatkan produktivitas kerja.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui strategi pengembangan diri dalam meningkatkan produktivitas kerja di PT.Prudential Insurance Life.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis maupun teoritis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi
 - 1) Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan proses pembelajaran bagi akademisi khususnya yang terkait dengan variabel yang diteliti.
 - 2) Hasil penelitian ini akan menambah perbendaharaan skripsi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin, sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa.
 - 3) Penelitian ini diharapkan menambah literatur kepustakaan mengenai asuransi syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi perbandingan yang bersifat karya ilmiah tentang asuransi syariah.

2. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini sebagai bahan acuan pembelajaran teori ataupun praktek dalam tinjauan data secara langsung maupun tidak langsung, sehingga berguna bagi penulis untuk dapat memahami terkait dengan variabel yang diteliti.
- 2) Untuk membuat suatu perbandingan antara data teoritik dan data empirik yang dilaksanakan atau diterapkan.

3. Bagi Pembaca

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan bagi pembaca yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.
- 2) Untuk menambah referensi dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang asuransi syariah.
- 3) Sebagai informasi tambahan khususnya para agen asuransi dalam pengembangan diri dan motivasi dalam peningkatan produktivitas.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Ilas Suningrat, Mahasiswi Asuransi Syariah Universitas Sultan Maulana Hasanudin,

Banten.”Strategi Pengembangan Diri Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Produktivitas”(Studi kasus di PT.AJS Bumi Putera 1912 Cabang Serang), Dalam penelitian ini penulis menulis tentang tinjauan umum agen asuransi syariah, fungsi, tugas, serta system yang dipakai dalam mengembangkan diri agen asuransi syariah.¹³

Selanjutnya penelitian terdahulu, M.Fathul Kharib, S1 Asuransi Syariah Universitas Syarif Hidayatullah, Jakarta: “Strategi Agen Dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah”, (Studi kasus pada PT.Takaful Keluarga Cabang Bekasi). Penelitian ini berfokus pada keagenan serta tata laksana kerjanya, Skripsi ini pula menjelaskan tentang system pembayaran komisi kepada agen yang diberikan PT.Takaful Keluarga Cabang Bekasi.¹⁴

Penelitian terdahulu dari, Winda Rahmawati, Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, ”Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah” (Studi Kasus di PT AJB Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Semarang). Penelitian ini menjelaskan tentang tata cara agen dalam meningkatkan penjualan polis Asuransi Syariah.¹⁵

¹³ Ilas Sunigrat, “Strategi Pengembangan Diri Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Produktivitas (Studi kasus di PT.AJS Bumi Putera 1912 Cabang Serang)” *Skripsi*, (Banten:Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin,2018).

¹⁴ M.Fathul Kharib, “Strategi Agen Dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah(Studi kasus pada PT.Takaful Keluarga Cabang Bekasi)” *Skripsi*,(Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2008).

¹⁵ Winda Rahmawati, “Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. AJB Bumi Putera 1912

Penelitian terdahulu lainnya dari jurnal, Dian Wahyuni dan Muhammad Fahmul Iltiham, Universitas Yudharta Pasuruan.”Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” (Studi kasus di PT.Takaful Keluarga Cabang Malang). Penelitian Ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah asuransi syariah pada PT.Takaful Keluarga Cabang Malang.¹⁶

Penelitian terdahulu lainnya dari jurnal, Ardhan Sasmita, Universitas Diponegoro.”Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran” (Studi kasus Pada Agen Asuransi PT.AXA Financial Cabang Semarang) Penelitian Ini menjelaskan tentang pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja tenaga pemasaran yang hasilnya menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga pemasaran.¹⁷

Penelitian terdahulu lainnya dari, Elida Hayati, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.”Strategi Pengembangan diri Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Produktivitas kerja”(Studi

Syariah Cabang Semarang)” *Skripsi*, (Semarang:Universitas Islam Negeri Walisongo,2015)

¹⁶ Dian Wahyuni dan Muhammad Fahmmul Iltiham, “Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” (Studi Kasus di PT. Takaful Keluarga Cabang Malang)” *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 07 No 1, Februari 2015.

¹⁷ Ardhan Sasmita, “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran” (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT. AXA Finacial Cabang Semarang) *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 06 No 4, Agustus 2017.

kasus PT.BRIingin life Cabang Syariah). Penelitian ini menjelaskan tentang pembinaan perusahaan terhadap para agen dan kiat-kiat para agen dalam mempertahankan kualitas kerjanya.¹⁸

Dari penelitian yang ingin penulis bahas yaitu “Strategi Pengembangan Diri Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja”. Memiliki perbedaan dari referensi yang menjadi kajian pustaka penulis antara lain :

- 1) Bagaimana perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan diri kepada agen-agennya serta bagaimana para agen mengasah dan mengembangkan potensi pada dirinya.
- 2) Sistem apa yang dipakai perusahaan untuk mempertahankan kualitas agennya demi meningkatkan produktivitas kerja. Sedangkan persamaannya dapat dilihat dari konsep dan teori tentang keagenan asuransi syariah, sama-sama membahas tentang keagenan, fungsi agen, dan pemasaran.

G. Kerangka Pemikiran

Pembinaan karier yang dilakukan oleh perusahaan tidak lepas kaitannya dengan perencanaan SDM, rekrutmen, dan seleksi dalam menentukan jenjang karier berikutnya. Dari kegiatan-

¹⁸ Elida Hayati, “Strategi Pengembangan Diri Agen dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja (Studi Kasus PT. BRIingin Life Cabang Syariah) *Skripsi*, (Jakarta:Universitas Syarif Hidayatullah,2011).

kegiatan inilah, harus diperoleh sejumlah agen-agen yang potensial dengan kualitas terbaik. Tenaga kerja (agen) berpotensi yang diberi kesempatan untuk mengembangkan kualitas kerja terhadap dirinya (diri seorang agen asuransi), agar dengan kemampuannya yang terus meningkat sesuai dengan tuntutan perusahaan, tidak saja mempertahankan eksistensi perusahaan, tetapi juga mampu mengembangkan dan mempertahankan kerjanya.

Setiap perusahaan selalu berusaha agar agen bisa berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja agen bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja agen dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

H. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian secara umum membahas langkah-langkah yang akan diterapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Hal yang paling penting dalam penelitian ini adalah menentukan waktu dan tempat penelitian. Waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Februari, di PT.Prudential Insurance Life Cilegon.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis deskripsi yaitu penelitian hanya menggambarkan, meringkas sebagai kondisi, situasi, dan berbagai variabel. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh sehingga peneliti dapat menemukan tema dengan cara mengkontruksikan data yang diperoleh menjadi suatu bangunan pengetahuan atau ilmu yang baru.

Hasil akhir dari penelitian kualitatif, bukan sekedar menghasilkan data atau informasi yang sulit. Data atau informasi yang diperoleh dapat berbentuk informasi yang bersifat deskriptif, komparatif, dan asosiatif. Informasi deskriptif adalah gambaran lengkap tentang keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif, metode ini akan dipaparkan oleh penulis dengan metode deskriptif yang akan diamati secara langsung yang bersifat interaktif.

Sedangkan untuk sumber data penulis mendapatkan dari berbagai buku, skripsi, internet, maupun wawancara secara langsung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh penulis dalam hal pengumpulan data penelitian sesuai dengan studi survey dan

pendekatan kualitatif, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara digunakan oleh penulis dalam hal pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur untuk memperoleh data di lapangan. Wawancara yang dilakukan yaitu wawancara secara mendalam dengan sumber data dan informan yang menguasai dan memahami data mendalam, dimaksudkan agar peneliti dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dapat dilakukan secara bebas dan leluasa tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan.

2) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dengan observasi ini, peneliti akan melihat sendiri pemahaman yang tidak terucapkan (*tacit understanding*), bagaimana teori digunakan langsung (*theory in use*), dan sudut

pandang informan yang mungkin tergali lewat wawancara atau survey.

3) Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya perundangan, laporan-laporan, catatan-catatan, serta menghimpun dokumen-dokumen yang relevan dan menganalisisnya dengan masalah yang diteliti.

4. Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif di mana data yang diperoleh akan dianalisis dan dikembangkan menjadi sebuah dasar penelitian. Kemudian data-data lain terus dikumpulkan dan ditarik kesimpulan. Kesimpulan tersebut akan dapat memberikan suatu hasil akhir apakah asumsi dasar penelitian yang telah dibuat sesuai dengan data ada atau tidak. Teknik dalam analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Milles dan huberman, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan

transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul dilapangan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung.

2) Penyajian data (*data display*)

Langkah penting selanjutnya dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informan tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3) Penarikan Kesimpulan

Tahapan analisis interaktif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola dan menarik kesimpulan.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dengan mudah, maka penulis mencantumkan sistematika sebagai berikut :

Bab ke – Satu, Pendahuluan, yang menjelaskan tentang:

Latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab ke – Dua, ini terdiri dari: Gambaran umum PT.Prudential insurance life Cilegon, Bab ini membahas tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, sruktur perusahaaan, Macam-macam produk perusahaan.

Bab ke – Tiga, Pengembangan Diri Agen Dalam Meningkatkan Produktivitas, Bab ini membahas tentang Tinjauan Umum Agen Asuransi Syariah, Teori Asuransi Syariah.

Bab ke – Empat, Analisa Strategi Pengembangan Diri dan Pembinaan Agen Asuransi Syariah

Bab ke – Lima, Ini terdiri dari: Kesimpulan dan Saran yang terkait dan relevan dengan penelitian yang dikaji.