

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia pasti mempunyai keinginan untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki taraf hidupnya untuk menjaga kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini sangat relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari resiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi.¹

Asuransi adalah media dalam meminimalisir resiko yang mungkin dihadapi manusia. Menurut Billah asuransi adalah untuk membangun kerjasama antara pihak dimana satu pihak menawarkan perlindungan pada pihak lain dari segala resiko yang tidak diharapkan. Menurut Robert I Mehr menyebutkan asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi.

¹ Sri Rejeki Hartono, "Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi Cet. Ke-3", (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 70

Kerugian yang dapat diprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut. Menurut Syakir Asuransi memberikan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti.

Dasar hukum Asuransi Syariah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2014 yaitu mengatur bahwa objek Asuransi di Indonesia hanya dapat diasuransikan pada perusahaan. Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia dan penutupan objek Asuransi tersebut harus memperhatikan optimalisasi kapasitas perusahaan Asuransi, perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransian, dan perusahaan reasuransi Syariah dalam negeri.²

Asuransi syariah juga sudah diatur dalam Fatwa DSN MUI Nomor 53 DSN-MUI/III/2006. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) asuransi syariah adalah sebuah usaha saling melindungi dari tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian menhadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah. Dalam Al-Qur'an dan Hadist Nabi

² Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, *Tentang Asuransi Syariah di Indonesia*

memang tidak terdapat satukataupun yang mengharuskan berasuransi, karena asuransi adalah kegiatan mu'amalah yang datang kemudian setelah zaman Nabi Muhammad Saw. Sebagai firman Allah Swt sebagai berikut:³

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

Artinya: “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”(Q.S Almaidah: 2).

Dalam perintah Allah SWT tersebut telah menjelaskan bahwa teknik pelaksanaannya sangat dimungkinkan agar umat khususnya umat Islam mengambil langkah agar berasuransi, perintah tersebut sangat berkaitan kepada kemaslahatan umat itu sendiri agar senantiasa menjaga dirinya, menjaga keluarga dan saudara sesama muslim, menjaga hartanya, menjaga hari depannya.

Perkembangan teknologi saat ini mendorong berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia untuk bersaing menjadikan perusahaan bisnisnya menjadi yang paling unggul. Tentunya persaingan antara perusahaan tersebut juga terjadi dengan perusahaan

³ Mikraj Khazanah Ilmu, Mushaf Al-Qur'an Asmaul Husna (Caringin NO.65 Bandung)h.8

jasa asuransi. Bahkan dewasa ini persaingan antar perusahaan asuransi di Indonesia semakin tinggi, ini terbukti dari maraknya perbincangan tentang asuransi diberbagai forum.

Pada artikel finansialbisnis.com tahun 2022, Direktur Pengawasan Asuransi dan BPJS Kesehatan OJK Supriyono mengungkapkan bahwa persaingan di industri asuransi saat ini terbilang cukup ketat, karena terdapat 71 perusahaan asuransi yang bergerak dalam pasar atau lini bisnis yang sama. Pada lini bisnis yang memiliki tingkat kompetisi yang tinggi, persaingan harga antar perusahaan pn menjadi tak terhindarkan.⁴

Demi sebuah keberhasilan dalam memenangkan persaingan, PT.Great Eastern Life Indonesia meningkatkan strategi pemasaran perusahaan asuransi guna mendapatkan dan mempertahankan nasabah. Terdapat tiga produk yang disediakan dalam asuransi jiwa syariah Pt Great Eastern Life Indonesia yaitu Produk Asuransi Jiwa,Produk Asuransi Kesehatan,Produk Asuransi Syari'ah dan produk lainnya,dengan adanya produk tersebut menimbulkan daya Tarik bagi nasabahnya sesuai kebutuhan yang diinginkan,telihat pada tabel sebagai berikut.

⁴ Denis Riantiza Meilanova, "Asuransi OJK Soroti Persaingan Bisnis dan Isu Permodalan di Industri Asuransi Umum", [https:// finansial .bisnis.com/read/20220328/ 215/1515718/ojk-soroti-persaingan-bisnis-dan-isu-permodalan-di-industri-asuransi-umum](https://finansial.bisnis.com/read/20220328/215/1515718/ojk-soroti-persaingan-bisnis-dan-isu-permodalan-di-industri-asuransi-umum), dilihat pada 17 September 2022, pukul 20.18 WIB.

Tabel 1.1
Besaran Premi dan Jumlah Nasabah

No	Nama Produk	Besaran Premi	Jumlah Nasabah 2018-2020
1	Produk Asuransi Jiwa	Rp 69.940-Rp 79,390 pertahun	18
2	Produk Asuransi Kesehatan	Rp 187,510 pertahun	21
3	Produk Asuransi Syariah	Rp 463,650 pertahun	24

Sumber: PT.Great Eastern Life Indonesia

Terlebih lagi persaingan tersebut hadir dari sesama asuransi syariah yang bersekala nasional maupun persaingan dengan asuransi konvensional yang lebih dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Berbeda dengan asuransi konvensional, asuransi syariah adalah sistem saling memikul resiko diantara sesama peserta. Sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang muncul dengan prinsip tolong menolong dalam kebaikan dengan cara

masing-masing menghibahkan dana tabarru atau juga dikenal dana kebaikan.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau, promosi yang dilakukan secara terus menerus dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Dalam asuransi ada istilah kata premi atau biasa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu dana tabarru' atau dana sosial, dana investasi dan ujah. Keberhasilan dalam asuransi tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau atau murah dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

Selain premi yang terjangkau adanya minat seorang nasabah dalam memilih asuransi tersebut bisa dari suatu promosi yang dibuat oleh asuransi tersebut yang membuat nasabah tahu dan tertarik untuk menjadi nasabah dalam asuransi tersebut. dalam perusahaan asuransi, adanya promosi sangat berpengaruh dalam perkembangan asuransi tersebut. dimana promosi menjadi sarana pemasaran dalam memasarkan produk asuransi maupun sebagai sarana untuk mengenalkan asuransi kepada masyarakat luas agar masyarakat tahu

dan berminat untuk berasuransi diperusahaan asuransi Pt Great Eastern Life Indonesia .adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi yang dapat dilakukan perusahaan asuransi dalam memasarkan produknya dan juga dapat digunakan sebagai indicator promosi adalah periklanan, personal selling, publisasi dan sales promotation.

Seperti yang disebutkan oleh Buchari dalam framayani (2018) tentang tujuan promosi, diantaranya adalah menarik para pembeli baru, memberi hadiah atau penghargaan kepada konsumen atau pelanggan lama, meningkatkan daya pembelian ulang dari konsumen lama, menghindarkan konsumen lari ke merek lain, mempopulerkan merek atau meningkatkan loyalitas konsumen serta meningkatkan volume penjualan jangka pendek dalam memperluas”market share” jangka panjang. Begitupun yang dilakukan perusahaan Great Eastern Life Indonesia, mereka melakukan berbagai promosi yang menarik untuk nasabah baru atau nasabah lama atau bahkan calon nasabah dengan cara berbagai kuis menarik untuk memperoleh giveaway gratis dari Great Eastern Life Indonesia, tujuannya untuk membantu menjalani kehidupan setiap hari semaksimal mungkin⁵. Oleh karena itu perusahaan ini membuat promosi semenarik mungkin agar para nasabah tidak pindah ke merek lain.

⁵Greateasternlife .com/id/in/asuransi-individu/produk/asuransi-jiwa/great-treasure-asurance.

Didalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayar oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu; dana tabarru' atau dana sosial, dana investasi. Uang kontribusi atau bisa disebut dengan premi itu dibayar setiap bulan, triwulana, semesteran dan tahunan. Manfaat dari uang kontribusi itu didalamnya ada dana investasi, dimana dana itu dikelola secara syariah kepada usaha-usaha yang dihalalkan ketika ada keuntungan akan dibagi secara mudharabah 70% untuk pemilik dana ada 30% untuk mudharib atau perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dari dalam diri pelanggan.⁶ Kualitas pelayanan dijadikan salah satu acuan yang harus dimiliki oleh pengusaha baik yang baru maupun usaha atau yang sudah bertahun-tahun menempati dunia bisnis. Kualitas pelayanan yaitu kunci pertama guna mengetahui tingkat tingkat kepuasan nasabah..Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah asuransi.

⁶ Ali Hasan, "Kualitas Pelayanan, Promosi" Op., Cit., h. 91.

Mutu pelayanan memiliki hubungan erat dengan keputusan nasabah, karena mutu pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah agar dapat menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Apabila sudah terjalin ikatan, maka nasabah akan memilih perusahaan tersebut dan ketika mereka datang di perusahaan itu, mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut atau yang pernah didengarnya, serta dipengaruhi oleh kebutuhannya sehingga layanan yang pernah di alami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang di terima sekarang.⁷

Pada tahun 2001 Asuransi Syariah mendirikan Asuransi Great Eastern LiFE Indonesia sebagai Asuransi Syariah terbesar di Indonesia sebagai pemimpin pasar dan merek yang handal di Singapura dan Malaysia, Great Eastern didirikan pada tahun 1908 dengan aset senilai lebih dari S\$100 Miliar dan melayani lebih dari 10 juta pemenang polis. Great Eastern merupakan anak perusahaan bank OCBC, bank Singapura yang telah berdiri sejak tahun 1932 dan

⁷ Kezia Kristiani Lumempouw, Lisbeth Mananeke, dan Jeffry L. Tampenawas, "Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT.JAsuransi Jiwa Sinarmas Manado", Jurnal EMBA, Vol.7 No.4, (Oktober 2019), h. 5226, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26132/25768>, diakses pada 17 September 2022, pukul 19.28 WIB.

saat ini merupakan grup layanan keuangan terbesar kedua di Asia Tenggara.

PT Great Eastern Life Indonesia merupakan bagian dari Great Eastern Holdings Limited yang merupakan perusahaan asuransi jiwa yang kuat, berotoritas jangka panjang dan telah memiliki pengalaman sejak 1908 di Singapura dan Malaysia dengan aset lebih dari S\$100 Miliar dan melayani lebih dari 10 juta pemegang polis. Great Eastern Life Indonesia telah berdiri di Indonesia sejak 1996, terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada tahun 2002, Great Eastern Life Indonesia mendapat izin unit syariah sesuai dengan surat izin Usaha Unit Syariah No.S.507/LK/2002. Great Eastern Life Indonesia juga berlokasi di Jakarta yang menyediakan rangkaian produk asuransi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengembangan, kekayaan, perlindungan keluarga, perlindungan kesehatan, rencana hari tua, dan rencana pendidikan anak melalui beberapa jalur distribusi seperti Bancassurance dan Digital.⁸

Semakin berkembangnya tahun ketahun semakin bertambah nasabah ditahun 2018 berjumlah 18 nasabah ditahun 2019 berjumlah 21 nasabah, 2020 berjumlah 24 nasabah, dengan keseluruhan berjumlah 63

⁸ <http://www.greataeasternlife.com>

nasabah. Meningkatnya jumlah nasabah di PT. Great Eastern Life Indonesia diduga karena biaya premi yang dibayarkan sangat signifikan dikalangan masyarakat sehingga masyarakat berkeinginan memilih untuk bergabung dengan PT. Great Eastern Life Indonesia. Tidak hanya premi yang diduga menyebabkan jumlah nasabah pada PT. Great Eastern Life Indonesia mengalami peningkatan, orang/SDM juga menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah nasabah, hal ini disebabkan karena karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut.⁹

Berdasarkan laporan keuangan PT. Great Eastern Life Indonesia tahun 2021, tahun tersebut menyebutkan bahwa premi terkumpul mengalami kenaikan sebesar 22% menjadi Rp 2,3 triliun dibandingkan tahun lalu. Kenaikan ini dikontribusikan dari jalur penjualan *bancassurance* maupun jalur bisnis asuransi kumpulan. Proposisi produk asuransi yang relevan dan layanan yang baik di tengah

⁹ Wawancara staf administrasi Pt Great Eastern Life Indonesia melalui meeting zoom

tantangan yang terjadi karena Pandemi COVID-19, telah dapat meningkatkan penjualan secara signifikan.¹⁰

Bahkan di tahun 2021, PT. Great Eastern Life Indonesia ini berhasil mempertahankan posisi sebagai sepuluh besar perusahaan asuransi jiwa joint-venture untuk jalur distribusi bancassurance di Indonesia berdasarkan Total Weighted New Sales dan pangsa pasar. Hal ini dilakukan dalam rangka memperkuat saluran distribusi dan memperluas rangkaian produk untuk memenuhi kebutuhan perlindungan, investasi dan manajemen kekayaan dari para nasabah, serta meningkatkan platform digital untuk mempererat hubungan dengan nasabah.¹¹ Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan aspek-aspek minat yang mempengaruhi nasabah seperti perhatian, ketertarikan, keinginan dan keyakinan.

Penelitian terkait premi, promosi dan kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap minat nasabah, telah dikaji oleh peneliti sebelumnya yaitu pada penelitian yang Absyarina Tantiya

¹⁰ Great Eastern Life Indonesia, "Annual Report 2021", h.5, <https://www.greateasternlife.com/content/dam/great-eastern/id/homepage/tentang-kami/media-centre/annual-reports/annual-reports/annual-report-2021.pdf>, diakses pada 17 September 2022, pukul 19.57 WIB.

¹¹ Great Eastern Life Indonesia, "Annual Report 2021", h.13, <https://www.greateasternlife.com/content/dam/great-eastern/id/homepage/tentang-kami/media-centre/annual-reports/annual-reports/annual-report-2021.pdf>, diakses pada 17 September 2022, pukul 19.57 WIB.

menggunakan asuransi takaful dengan hasil penelitian menyatakan bahwa premi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel minat menjadi nasabah Asuransi takaful keluarga cabang banda aceh. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Cahya Minatiningsih, yaitu penelitian Cahya Minatiningsih menggunakan Bumiputera 1912 Syariah kantor cabang Purwokerto sebagai objek penelitiannya, sedangkan penelitian ini menggunakan PT Great Eastern Life Indoensia sebagai objek penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Meliana Saputri (2019) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa premi asuransi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah, namun penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita Sari (2019) bahwa premi asuransi berpengaruh positif terhadap minat sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi.

Berdasarkan dari uraian diatas penulis terdorong untuk melakukan penelitian ulang yang dilakukan pada PT. Great Eastern Life Indonesia dan mengambil judul **“PENGARUN DANA TABARRU’** ,

PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI PESERTA”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penulis mampu mengidentifikasi masalah agar focus dengan penelitian yang akan dibahas diantaranya :

1. Minimnya pengetahuan nasabah terhadap asuransi syariah, sehingga minat untuk berasuransi berkurang .
2. Kualitas pelayanan yang mempengaruhi rendahnya kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan yang tersirat dari dalam diri pelanggan.
3. Biaya premi yang membebankan pelanggan sehingga minat untuk menjadi nasabah berkurang.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi masalah penelitian mencakup pengaruh premi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah ini dibatasi dengan

responden yaitu nasabah Asuransi Great Eastern Life Jakarta pada tahun 2018-2020.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah premi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia ?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia?
4. Apakah premi, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menjadi nasabah PT. Great Eastern Life Indonesia ?

E. Tujuan Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya suatu riset dalam ilmu pengetahuan empiris bertujuan untuk menemukan,

mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT.Great Eastern Life Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh premi,promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Great Eastern Life Indonesia .

b) Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masing- masing pihak sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

Yang diharapkan peneliti yaitu untuk bisa sebagai bahan referensi bagi civitas akademik, menambah pengetahuan secara mendalam, menambah koleksi dan referensi karya untuk perpustakaan Univesitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten

b. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dalam dunia asuransi syariah pada umumnya dan khususnya memperoleh pembuktian yang nyata terhadap objek yang diteliti, kemudian untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam mengamalkan ilmu yang sudah dipelajari.

c. Bagi Perusahaan

Untuk sebagai bahan acuan, serta masukan dalam memasarkan dan mengembangkan produk asuransi lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi PT. Great Eastern Life Indonesia, baik berupa masukan ataupun pertimbangan terkait dengan Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah.

d. Bagi Semua Pihak

Penelitian ini diharapkan dapat manfaat untuk menambah literasi keilmuan dan pengetahuan untuk semua pihak yang sangat erat kaitannya dengan objek yang diteliti.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORETIS Bab ini membahas mengenai pengertian asuransi, premi asuransi, minat, dan kualitas pelayanan

BAB III METODE PENELITIAN Bab ini menguraikan secara spesifik mengenai waktu, tempat penelitian, jenis metode tektik pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN PENELITIAN Bab ini memaparkan hasil penelitian yaitu gambaran tentang pengaruh premi asuransi syariah dan kualitas pelayanan terhadap terhadap minat menjadi nasabah.

BAB V PENUTUP Bab terakhir ini berisi tentang penutup, kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan penulis serta dilengkapi dengan saran yang senantiasa bermanfaat baik bagi perusahaan yang di teliti maupun bagi pembaca.