**BAB IV**

**STRATEGI PENGEMBANGAN DIRI AGEN ASURANSI SYARIAH DALAM MENCAPAI PRODUKTIVITAS**

1. **Pembinaan Agen Pada PT. AJS Bumiputera Agar Mampu berkinerja Dengan Baik**

Pembinaan karier terhadap agen-agen asuransi di lingkungan sebuah perusahaan perlu untuk dilaksanakan secara terus menerus. Karena dengan pelaksanaan pembinaan karier terhadap tenaga kerja yang efektif dan efesien, sebuah perusahaan besar akan selalu siap dalam mengantisipasi tantangan bisnis, bahkan juga dalam pengembangan dan pembukaan bisnis baru. Dengan kata lain, pembinaan karier terhadap agen-agen asuransi yang terencana dan terlaksana dengan baik, akan memungkinkan sebuah perusahaan menjadi unggul dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.[[1]](#footnote-1)

Yang amat penting dalam sebuah pembinaan adalah menyusun sebuah perencanaan sumber daya manusia, dalam hal ini ialah agen asuransi. Perencanaan sumber daya manusia adalah fungsi utama yang harus dilaksanakan dalam sebuah perusahaan, guna menjamin tersedianya tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai posisi, jabatan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat.

Kesemuanya itu dalam rangka mencapai dan mewujudkan tujuan sebuah perusahaan. Dalam pencapaian tujuan tersebut, sebuah perusahaan asuransi harus cermat dalam menyusun strategi pembinaan yang akan diterapkan kepada seluruh agen-agen asuransi, hal itu dikarenakan semakin majunya usaha yang dijalankan dan semakin banyaknya agen-agen yang produktif dalam menawarkan asuransi kepada masyarakat.

Pada penelitian ini, yang dikhususkan di PT.AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang menunjuk para unit manager sebagai atasan agen asuransi dalam memberikan pembinaan dan menerapkannya kepada para agen-agen asuransi.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan agen PT. AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang, selaku *Unit* *Manager* diperusahaan tersebut. Adapun tugas dari seorang *Unit Manager* adalah sebagai berikut [[2]](#footnote-2):

1. Mengarahkan, maksudnya adalah seorang unit manager membantu para agen asuransi untuk meningkat jumlah nasabah dengan menawarkan produk yang telah diproduksi oleh perusahaan, sehingga agen asuransi dapat memperoleh target yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Kontrol pengawasan, artinya adanya pengawasan rancangan kerja yang telah dibuat, untuk melihat kendala apa saja yang dihadapi agen dilapangan, seperti persaingan-persaingan yang mungkin terjadi.
3. Mengadakan training, seperti pengenalan produk sebagai upaya untuk menciptakan agen yang mampu memasarkan produk kepada calon nasabah.

Dari pembinaan yang dilakukan perusahaan terhadap para pekerjanya/agen-agen asuransi, dapat memberikan manfaat baik terhadap perusahaan maupun agen-agen itu sendiri. Manfaat pembinaan ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengembangkan potensi kemampuan dan keterampilannya
2. Mengetahui jalur pengembangan karier agen dalam sebuah perusahaan.
3. Mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan arah pengembangan kakriernya
4. Mengendalikan tingkat keluar masuk para agen-agen asuransi
5. Membantu terlaksananya program kaderisasi
6. Mengetahui dan mengantisipasi keinginan dan bakat tenaga kerja
7. Dapat mengetahui sejak awal tenaga kerja (agen-agen asuransi) yang kurang atau tidak terampil atau tidak produktif, sehingga dapat diambil tindakan segera.

Dari pembinaan diatas, maka pengembangan diri seorang agen asuransi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Seorang agen harus banyak belajar, disamping mendapat pelatihan-pelatihan dari perusahaan. Hendaknya seorang agen juga memperoleh pelatihan-pelatihan diluar perusahaan, seperti mengikuti pelatihan-pelatihan terhadap kemampuan untuk memasarkan dan menjual asuransi.
2. Dalam mengembangkan kepribadian, seorang agen harus banyak bergaul dengan para penjual asuransi yang ahli.
3. Mengikuti pendidikan-pendidikan diluar perusahaan, seperti pendidikan kepribadian, pendidikan tentang teknik dan kiat-kiat dalam memasarkan asuransi.
4. Mendalami keahlian dalam mempengaruhi nasabah agar dapat memahami penjelasan tentang asuransi.
5. **Strategi Pengembangan Agen PT. AJS Bumiputera Untuk Mengembangkan Produktivitas**

Pengembangan dalam perusahaan asuransi adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam perusahaan, dan berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Maka pengembangan ini mengarahkan agen-agen pada kesempatan-kesempatan belajar diluar pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan guna membantu pengembangan terhadap kualitas diri pekerja atau agen-agen asuransi.

Pengembangan diri ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para agen asuransi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.dengan mengembangkan etos kerja mereka dimaksudkan sebagai usaha dari diri seorang agen untuk menambah keahlian kerja pada setiap agen-agen asuransi, sehingga didalam melaksanakan tugas-tugas lebih efisien dan produktif.

Langkah-langkah Strategi yang harus dilakukan dalam usaha memasarkan produk asuransi :[[3]](#footnote-3)

1. Pendekatan calon nasabah yang efektif
2. Membangun hubungan dan kepercayaan calon nasabah asuransi
3. Bagaimana mengetahui kebutuhan prospek anda
4. Cara presentasi produk asuransi yang efektif
5. Tekhnik cara strategi closing yang berhasil
6. Menghasilkan penjualan yang berulang

Langkah-langkah berikut akan membantu seorang agen untuk menentukan satu pendekatan sistematis bagi pengembangan dirinya :[[4]](#footnote-4)

1. Lakukan analisis terhadap diri sendiri, pekerjaan sekarang, dan pekerjaan yang diinginkan pada masa mendatang.
2. Dengan mempertimbangkan kemampuan saat ini, hendaknya seorang agen dapat menjelaskan tujuan bagi pencapaian target terhadap pekerjaan untuk masa mendatang.
3. Susunlah komponen-komponen tugas itu dalam urutan prioritas yang berhubungan dengan target jangka pendek sehingga dapat menghasilkan pencapaian tujuan untuk jangka panjang.
4. Tentukan urutan-urutan dalam mempelajari komponen-komponen tugas berdasarkan skala prioritas.
5. Buatlah suatu daftar mengenai adanya kemungkinan hambatan batas pencapaian tujuan.
6. Buatlah satu daftar personil dan sumber-sumber lain yang diperlukan seorang agen untuk menopang tingkat kualitas kerja.

Kesuksesan seorang agen sangatlah penting karena agenlah secara umum produk asuransi syariah dapat sampai kepada calon pemegang polis. Berikut adalah Usaha-usaha yang dilakukan Perusahaan AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang sebagai berikut :

1. Mencari Calon Pelanggan

 Kegiatan yang dilakukan oleh agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang dalam mencari calon pemegang polis dengan melakukan dua cara antara lain :

1. Agen melakukan pengamatan sendiri dengan mencari informasi lewat buku telpon, media cetak atau elektronik, kenalan, tetangga, dan lingkungan sosial.
2. Agen meminta refensi melalui sahabat, teman, dan pemegang polis.

Dalam praktik dilapangan sebagian besar agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang dalam mencari calon pelanggan kurang berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini disebabkan agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang kurangnya Link, Channel, Jaringan sehingga pangsa pasar sempit. Hal ini disebabkan AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang banyak melakukan perekutan usia muda pada agen. Selain perekrutan usia muda, banyak agen di AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang yang mempunyai *Double Job*, jadi tingkat loyalitas agen terhadap perusahaan rendah, dan hal ini menghambat agen dalam memperluas pangsa pasar untuk mencari pemegang polis.

1. Menetapkan sasaran

 Memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek).[[5]](#footnote-5) Dalam pelaksanaan menetapkan sasaran, meliputi memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan. Agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang, dalam praktiknya telah menerapkan teori tersebut. Dalam arti agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang telah membuat perencanaan kerja terlebih dahulu, yaitu dengan megelist daftar nama-nama calon pemegang polis beserta alokasi waktu dibuku bank target nama pembeli yang sudah disediakan oleh AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang.

 Jadi dengan adanya buku bank target nama pembeli dapat mempermudah agen untuk mengklasifikasikan nama-nama yang kiranya potensial membeli produk asuransi syariah.

1. Berkomunikasi

 Komunikasi mempunyai tujuan untuk meraih perhatian, minat, kepedulian, tanggapan, maupun respon positif dari prospek.[[6]](#footnote-6) Dari hasil analisis penulis, agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang melakukan komunikasi langsung kepada calon pemegang polis, komunikasi yang dilakukan oleh agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang adalah komunikasi yang jelas dalam artian komunikasi yang disampaikan bisa dimengerti dengan baik.

1. Menjual
2. Melakukan Pendekatan

Proses dimana agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang melakukan pendekatan terhadap prospek yang dituju.

1. Melakukan Presentasi

Setelah agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang melakukan pendekatan atau penjajakan terhadap calon pemegang polis, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh agen adalah memberikan penjelasan tentang beberapa produk asuransi syariah kepada prospek.

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan agen dalam melakukan presentasi :

1. Memperkenalkan diri dan AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang kepada prospek.
2. Memberikan tentang fakta kebutuhan keluarga (Prospek) dengan produk sesuai kebutuhannya.
3. Agen AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang memberikan saran pemecahan dengan menjelaskan masing-masing produk.
4. Agen berusaha membujuk agar dapat menyentuh persaan yang diprospek.

Seorang agen asuransi harus membangun hubungan yang baik kepada calon pemegang polis, dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemegang polis atau pun calon pemegang polis. Pelayanan yang baik bukan sekedar kemampuan memberikan service yang ramah. Tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah untuk menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpan uang. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam menciptakan loyalitas pada nasabah.

1. Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, Anggota IKAPI, 2003). [↑](#footnote-ref-1)
2. Wawancara dengan Kepala Cabang Bapak. Ade jaya Sutisna [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://book.google.co.id/books?id=kayy2RMqR94C&printsec=frontcover&hl=id>, tanggal 14 November 2018 Jam 20.45. [↑](#footnote-ref-3)
4. Les Donaldson dan Edward E. Scannell, Pengembangan Sumber daya Manusia : Panduan Bagi Pelatih Pemula (Jakarta : Gaya Media Pratama, 1993) Hal.9-11 [↑](#footnote-ref-4)
5. Muthohari, Panduan..., h. 87. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ibid [↑](#footnote-ref-6)