BAB IV

ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN DAN PERAN AGEN DALAM MENINGKATKAN MINAT MENJADI PESERTA ASURANSI SYARIAH

A. Pemahaman Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

Seorang agen dikatakan memahami asuransi syariah jika ia mampu membedakan, mengukur, menginterpretasikan, menjelaskan, memberi contoh, menentukan dan mengambil kesimpulan terhadap asuransi syariah. Agen asuransi syariah di PT.Prudential Life Assurance cukup mampu menginterpretasikan dan menjelaskan hukum, prinsip dan asas asuransi syariah,cukup mampu memberikan contoh terkait asuransi syariah dan manfaatnya, serta cukup mampu menentukan dan mengambil sikap terkait posisinya sebagai seorang agen yaitu memasarkan asuransi syariah dan meyakinkan masyarakat untuk menggunakan asuransi syariah.

Meskipun tingkat pemahaman agen asuransi syariah pada kategori sedang atau cukup paham, tetapi seharusnya tingkat pemahaman agen asuransi syariah berada pada katagori paham. Hal itu karena mengingat sangat penting dan strategi posisi dari seorang agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi. Dari seorang agen inilah, calon peserta asuransi mengenal dan memahami asuransi syariah serta meyakini banyaknya manfaat dan keunggulan dari asuransi syariah itu sendiri. Dari seorang agen asuransi syariah pula, tujuan pemerintah serta perusahaan dalam meningkatkan literasi asuransi syariah kepada masyarakat Indonesia dapat terwujud.[48]

[48] Dafi, "*Tingkat Pemahaman"*, Di wawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 11.00 WIB

Jika seorang agen asuransi syariah memiliki pemahaman yang sedang atau cukup paham, ini membuktikan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal keagenan asuransi syariah. Mulai dari pihak perusahaan asuransi syariah dan juga pihak AASI ataupun AAJI sebagai *stokeholder* dalam menentukan kualitas agen yang dicetak atau direkrut harus mampu berbenah dan memberikan berbagai macam pelatihan, seminar, workshop,terkait asuransi syariah dalam hal-hal yang terkait dengan pemasaran asuransi syariah.

Perlunya berbagai macam bentuk pelatihan setelah menjadi agen maupun meningkatkan berbagai persyaratan atau kualifikasi sebagai seorang agen berdasarkan aspek pendidikan, usia, dan juga jabatan tidak menentukan pemahaman seorang agen. Belum tentu agen yang berpendidikan tinggi memiliki tingkat pemahaman yang baik dari pada agen yang berpendidikan dibawahnya. Serta belum tentu juga dengan jabatan tertinggi yaitu *Agency Director* (AD) pemahaman yang lebih baik dari pada jabatan agen atau AAD.

Pemahaman asuransi syariah bagi seorang agen sangat penting, karena jangan sampai terjadi suatu kesalahan informasi terkait asuransi syariah yang diterimah oleh masyarakat, sehingga pada akhirnya akan menyebabkan turunnya atau rendahnya minat masyarakat terhadap asuransi syariah. Dampak lain yang diakibatkan dari rendahnya pemahaman agen asuransi syariah ini juga tentunya dialami oleh perusahaan asuransi syariah sebagai pihak yang menjual produk asuransi syariah. Adapun untuk pemerintah juga akan semakin sulit mengembangkan asuransi syariah di kalangan masyarakat yang mayoritas muslim.

PT.Prudential Life Assurance (“Perusahaan”) menyadari pentingnya reputasi yang baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Untuk memelihara reputasi yang baik dibutuhkan tanggung jawab dan profesionalisme yang tinggi dari setiap pelaku bisnis yang terlibat karena asuransi adalah bidang usaha yang berlandaskan pada kepercayaan dan kejujuran.

Pembinanaan yang dilakukan perusahaan terhadap para pekerjanya atau agen-agen asuransi, dapat memberikan manfaat baik terhadap perusahaan maupun agen-agen itu sendiri. Manfaat pembinaan ini adalah sebagai berikut:[49]

1. Dapat mengembangkan potensi kemampuan dan keterampilan
2. Mengetahui jalur pengembangan karir agen dalam sebuah perusahaan
3. Mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan arah pengembangan karirnya.
4. Mengendalikan tingkat 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.

1. Pelatihan dan pengembangan agen

Agen yang sudah diikat dengan kontrak, tahap selanjutnya diikut sertakan dalam pelatihan dan pendidikan guna pengembangan diri agen kedepan [50] .

[49] Dafi, “*Manfaat Pembinaan”*, Di wawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 11.00 WIB

Pendidikan dan pelatihan ini makin penting karena target pasar yang akan dihadapi oleh agen juga makin berkembang. Pelatihan dan pendidikan bagi agen dibedakan antara agen baru dengan agen yang sudah berpengalaman. Hal penting yang harus diingat oleh manager keagenan tidak terlintas dalam pikiriannya rasa bosan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada agen baru karena agen bukan pekerja yang bersifat *hereditas*(bawaan sejak lahir). Namun, agen andal itu dicetak dengan pelatihan dan pendidikan yang berkesinambungan. Setidak- tidaknya tujuan pelatihan dan pengembangan agen diarahkan untuk mencapai hal- hal sebagai berikut:[51]

a. Kemampuan menjual

Kemampuan ini mutlak harus bisa diciptakan pada diri agen karena inilah tujuan utama dia diikutsertakan dalam pelatihan dan pengembangan. Apa jadinya jika agen yang direkrut, kemudian dididik, tidak dapat memasarkan produk asuransi karena hambatan komunikasi, tidak percaya diri, atau alasan lainnya. Dengan begitu, pelatihan dan pengembangan harus juga bisa mengeksplorasi kelemahan-kelemahan agen. Berdasarkan itu, pelatihan dan pengembangan dapat diarahkan pada mengisi atau menutupi sisi kelemahan agen yang bersangkutan.

---

[50] Modul sop

[51] Dafi, "*Tujuan Pelatihan dan Pengembangan"*, Di wawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2019 jam 11.00 WIB

b. Kemampuan manajerial

Pelatihan dan pengembangan agen juga diharapkan harus mampu menumbuhkan kemampuan manajerial pada diri agen karena ia akan dikembangkan pada jenjang karier selanjutnya, misalnya menjadi unit manager pemasar yang mengoordinasi beberapa agen dibawah unitnya.

c. Kemampuan administrasi

Menumbuhkan kemampuan administrasi pada diri agen hampir dilupakan dalam pelatihan dan pengembangan, seolah-olah agen tidak perlu mengetahui seluk-beluk prosedur administrasi perusahaan asuransi. Padahal, kemampuan ini sangat dibutuhkan agen sebgai bekal untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan calon peserta, misalnya mengenai prosedur pengisian formulir permintaan asuransi, prosedur penerbitan, dan prosedur klaim.

2. Usaha-usaha agen dalam meningkatkan Nasabah

Usaha-usaha agen dalam meningkatkan nasabah yaitu dengan melakukan :[52]

a. Kunjungan langsung

Kunjungan langsung merupakan kegiatan mengunjungi prospek tanpa membuat janji sebelumnya. Kegiatan ini adalahkegiatan yang sangat sulit dilakukan dan hanya para agen yang berpengalamanlah yang mampu melaksanakannya. Kunjungan langsung akan memberikan kemudahan apabila berdasarkan referensi. Umumnya kegiatan ini dilakukan para agen untuk

[52] Dafi, "*Usaha-usaha Agen"*, Di wawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 11.00 WIB

mengisi waktu luangguna mengasa kemahirannya dalam melakukan teknik pendekatan.

b. Pendekatan.

Kegiatan agen asuransi dalam tahap awal ini adalah melakukan kegiatan dengan menghubungi prospek, sebab tanpa prospek yang cukup, berarti tidak ada pasar yang dikelola atau dimilikinya. Konsep kerangka penjualan sangat besar perannya dalam membentuk keterampilan untuk melakukan pendekatan. Adapun metode agen untuk menghubungi prospek dalam melakukan pendekatan dapat dilakukan dengan cara,yaitu:

1) Pendekatan Langsung

Agen langsung mendatangi prospek tanpa membuat perjanjian lebih dahulu. Upayakan agar nasabah mendapatkan kesan yang baik dalam pertemuan tersebut. Karena kesan pertama terhadap nasabah, agen sangat menentukan berhasil atau tidaknya penjualan.

c. Penyerahan polis

Pelayanan secara actual dimulai sejak polis diserahkan kepada nasabah. Oleh karena itu, seorang agen harus berani mengeluarkan berbagai biaya untuk membangunhubungan yang baik kepada nasabah. Kunci keberhasilan seorang agen agar dapat menjadi pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu:

1) Layani dan tanggung jawab dengan jujur semua pertanyaan serta keluhannya atas produk dan pelayanan yang kita berikan

2) Hindari perdebatan dengan nasabah prihal konsep asuransi, sebab mereka akan selalu bertanya karena belum memahami fungsi dan manfaat asuransi.
3) Berikan perhatian dan pemahaman akan risiko,masa depan, cita-cita dan harapan untuk masa depan.
4) Senantiasa bersikap optimis terhadap nasabah dan lakukan layanan secara pribadi seperti saudara sendiri.

B. Peran Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

Peranan agen asuransi dirasakan sangat penting, karena agen adalah ujung tombak perusahaan asuransi. Melalui tangan agen premi triliunan rupiah dapat dihimpun. Premi yang dihimpun industri asuransi dikembalikan ke masyarakat dalam bentuk klaim, komisi agen, investasi,pajak, serta biaya operasional perusahaan.

Disamping itu juga peranan agen sangat diperlukan masyarakat salah satunya adalah mendidik masyarakat agar mengenal, mengetahui, mamahami, memanfaatkan dan menikmati jasa asuransi jiwa. Agen juga bertugas tidak hanya menjual dan mengarahkan seseorang agar membeli produk asuransi. [53] Bisa dikatakan agen asuransi adalah mitra pemegang polis dalam meracang kesejahteraan masa depan keluarga. Adapun hubungan jangka panjang antara agen dengan pemegang polis dapat diarahkan, pemegang polis tidak hanya konsumen asuransi, tapi bisa menjadi

[53] Siti Mafrudo, "*Peran Agen",* Diwawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB

mitra bisnis agen. Agar agen asuransi dapat berperan optimal,dukungan perusahaan yang diageni jelas sangat dibutuhkan

Tanpa dukungan dan bimbingan perusahaan asuransi, seorang agen tidak akan berhasil mengembangkan profesinya. Dukungan itu berupa pembekalan *knowledge, skill, system remunerasi* yang jelas dan sebagainya. Agen asuransi memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan nasabah. Kinerja yang dilakukan oleh agen sangat menentukan jumlah nasabah pada perusahaan asuransi. Hal ini juga terjadi pada PT.Prudential cabang Cilegon yang membutuhkan jasa agen asuransi dalam meningkatkan nasabah.

Berikut ini hasil wawancara yang berkaitan dengan peran agen asuransi terseubut;

1. Menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis
2. Membimbing nasabah untuk dapat berhubungan langsung dengan PT.Prudential agar dapat lebih mandiri dalam memperoleh informasi dan hak-hak yang berhak diperolehnya sebagai nasabah
3. Menunjukkan *customer service* kepada nasabah, sehingga jika agen tidak lagi bekerja, maka nasabah dapat menghubungi pihak-pihak lainnya yang menjadi penanggung jawab terhadap polis nasabah sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian asuransi[54]

[54] Siti Mafrudo, "*Peran Agen",* Diwawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB 09.00

Sedangkan tugas agen asuransi pada PT.Prudential Cabang Cilegon adalah sebagai berikut:[55]

1. Menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari calon pemegang polis kepada pihak kesatu yaitu pihak perusahaan asuransi PT.Prudential dalam waktu selambat-lambatnya 2 x 24 jam hari kerja.
2. Memberitahukan kepada pihak kesatu yaitu pihak perusahaan Prudential setiap fakta atau informasi yang diketahui saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan pemerimaan pertanggungan.
3. Memberikan informasi tentang calon tertanggung atau pemegang polis kepada pihak keastu yaitu pihak perusahaan asuransi Prudential sesuai dengan prinsip-prinsip *underwritimg*/seleksi asuransi jiwa
4. Mematuhi ketentuanperaturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan kode etik keagenan serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yag dilaksanakan.
5. Mematuhi perjanjian ini dan melaksanakan ketentuan-ketentuan yang berlaku pada pihak perusahaan asuransi prudential termasuk dan tidak terbatas pada prosedur penjualan dan pelayanan yang saat ini berlaku dan yang akan diberlakukan oleh pihak kesatu yaitu pihak perusahaan asuransi prudential dari waktu kewaktu yang berhubungan dengan pemasaran produk asuransi jiwa.

[55] Siti Mafrudo, "*Tugas Agen",* Diwawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB

6. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada calon pemegang polis berkenaan dengan ketentuan-ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pemegang polis termsuk dan tidak terbatas kepada syarat-syarat umum dan syarat-syarat khusus polis[56]

Agen memiliki peran penting dalam dunia asuransi, dalam memasarkan produk kepada nasaah maupun meningkatkan minat beli dari nasabah. Karena seorang agen berhubungan langsung dengan calon nasabah dalam mempengaruhi keputusan.

Berdasarkan analisis faktor terbentuk 3 komponen yang berpengaruh terhadap peranan agen dalam meningkatkan nasabah, yaitu:[57]

1. Faktor agen, yang berkaitan dengan hubungan antara manusia dan kemampuan agen dalam melayani nasabah.
2. Faktor proses, berkaitan dengan ketepatan, kehandalan serta ketanggapan agen dalam memproses pelayanan kepada nasabah.
3. Faktor bukti fisik, berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan. Dari hasil penelitian diharapkan agen Prudential cabang cilegon dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap ketiga faktor tersebut dalamperanan agendapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

---

[56] Modul SOP

[57] Siti Mafrudo, "*Faktor Dalam Meningkatkan Nasabah",* Diwawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB

a. Strategi agen PT.Prudential life Assurance dalam meningkatkan nasabah

Berdasarkan wawancara peneliti dengan agen PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon, selaku agen diperusahaan tersebut. Adapun stategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah sebagai berikut:[58]

1) Seorang agen mempunyai strategi memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi secara langsung.
2) Agen juga harus mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan pelayanan terbaiknya. Dengan demikian agen berperan dalam meningkatkan jumlah penjualan, baik melalui pasar baru maupun dengan pasar yang sudah ada dengan menciptakan „*repeat order"*
3) Selain itu agen juga melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko dalam asurasi
4) Seorang agen juga harus menyeleksi resiko atas diri peserta dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya risiko yang dihadapi peserta, mengevaluasi dan mengukur besarnya risiko yang mungkin terjadi dan menentukan metode yang baik untuk menangani risiko yang telah

[58] Siti Mafrudo, "*Strategi Dalam Meningkatkan Nasabah",* Diwawancarai oleh M Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa,Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB

diidentifikasi tersebut. Dengan demikian, agen membantu dalam meminimalkan risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi syariah.

Peran agen asuransi sesungguhnya banyak, namun setidaknya terdapat enam peran yang penting dan berpengaruh langsung terhadap produktivitas penjualan asuransi. Berikut ini adalah enam peran agen asuransi tersebut:[59]

1. Inisiator

   Inisiator adalah orang yang berinisiatif melakukan segalah sesuatu tanpa diminta atau diperintah orang lain. Dalam menjalankan pekerjaannya, seorang agen asuransi ditunutun untuk menjadi inisiator. Berinisiatif dalam banyak hal, seperti mencari prospek, membuat janji, melakukan kunjungan, presentasi, dan menutup penjualan. Berinisiatif sangat penting untuk mendukung keberhasilan agen asuransi dalam profesinya sebagai penjual.

2. Konektor

   Konektor adalah orang yang membangun jangka panjang dengan orang lain untuk menjalin kerjasama yang saling menguntungkan, khususnya dalam bentuk bisnis. Hubungan tersebut dibangun atas dasar pengenalan, pemahaman, penerimaan, rasa hormat, kepercayaan dan ikatan.

3. Komunikator

   Komunikator adalah orang yang menyampaikan suatu pesan atau informasi kepada orang lain untuk suatu tujuan tertentu. Dalam hal ini, agen

[59] Muhammad Fatmul Iltiham,"*Strategi Agen Asuransi syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi syariah*,(Jurnal, Universitas Yudharta Pasuruan)

asuransi dituntut memiliki keterampilan mengomunikasikan produk maupuninformasi lain untuk meyakinkan prospekagar membeli produk asuransi dari dirinya.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila agen asuransi dengan prospek terjalin hubungan yang baik dan saling percaya. Karena itu,keterampilan membangun hubungan dan kepercayaan dengan prospek sangat penting bagi seorang agen asuransi.

4. Motivator

Peran agen asuransi sebagai motivator menjadi tatkala ia meminta atau mendorong prospek untuk mengambil keputusan membeli produk yang ditawarkan. Sebagai motivator seorang agen asuransi harus mampu meyakinkan bahwa produk asuransi tersebut merupakan solusi atas masalah yang dihadapi dan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan prospek.

5. Edukator

Dalam proses penjualan, seorang agen asuransi tidak bisa memaksa prospek untuk membeli produk asuransi yang ditawarkan. Yang bisa dilakukan agen asuransi adalah menunjukan masalah menyangkut nilai ekonominya. Selain membantu prospek mengenali masalah dibidang keuangannya, sebagai edukator agen asuransi juga memberikan nasihat, saran maupun rekomendasi untuk menggunakan produk asuransi yang ditawarkan sebagai solusinya.

6. Administrator

Agen asuransi adalah orang yang melaksanakan peraturan, prosedur maupun kebijakan dari perusahaan yang diwakili dalam penjualan asuransi. Kegiatan agen asuransi sebagai administrator misalnya membantu prospek melengkapi data isian formulir surat permintaan asuransi jiwa, melakukan seleksi risiko baik administrative atau fiancial, penyerahan polis, dan hal-hal lain yang diperlukan untuk kelengkapan administrasi penutupan penjualan asuransi jiwa. Peran administrator agen asuransi juga dapat berarti mengelola kegiatan dalam administrasi yang baik.

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan minat pada nasabah. Diharapka sebuah PT. Prudential Life Assurance cabang cilegon harus benar-benar dalam mempraktekannya. Jika PT.Prudential Life Assurance cabang Cilegon kurang fokus terhadap salah satu saja, maka jangan berharap akan berhasil mendapatkan atau mempertahankan nasabah[60]

C. Analisis Tingkat pemahaman dan peran agen terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah

Pentingnya pemahaman dan peran agen terhadap etika bisnis merupakan upaya untuk menyelaraskan kepentingan strategi suatu bisnis pada PT.Prudential Life Assurance dengan tuntutan moralitas. Tetapi penyelarasan disini bukan berarti hanya mencari posisi saling menguntungkan antara kedua tuntutan tersebut, melainkan

[60] Siti Mafrudo *"Strategi Dalam Mempertahankan Nasabah*" , Diwawancarai Oleh M. Saptaji Majid, Cilegon, Hari Selasa, Tanggal 09 Februari 2021 jam 09.00 WIB

merekontruksi pemahaman tentang bisnis dan sekaligus mengimplementasikan bisnis sebagai media usaha atau perasuransian yang bersifat etis. Etis dalam pengertian sesuai dengan nilai-nilai bisnis pada satu sisi tidak bertentangan dengan nilai-nilai bisnis pada satu sisi dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai kebatilan, kerusakan, dan kedzaliman dalam bisnis di sisi lainnya. Hal ini menjadi alasan karena dalam masa pendidikan sebelum menjadi agen, calon agen telah dibekali dengan pengetahuan terkait pemasaran produk, mekanisme dan dijelaskan mengenai kode etik keagenan yang wajib dipatuhi seorang agen.

Agen yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam perusahaan asuransi syariah, tanpa agen yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan baik. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen, baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, misalnya jumlah produk yang terjual mengalami peningkatan.

Dalam meningkatkan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi langsung. Agen juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan dalam rangka memberikan layanan yang terbaiknya. Dengan demikian, agen berperan dalam meningkatkan penjualan, baik melalui pasar baru maupun dari pasar yang sudah ada dengan menciptakan *repeat order* (transaksi pembelian yang dilakukan oleh knsumen pada sebuah produk tertentu yang mana pembelinya dilakukan pada

satu toko yang sama). Selain itu juga berperan dalam melakukan kegiatan pendidikan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi. Dari uraian diatas maka sangatlah jelas bahwa agen memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi nasabah terutama perusahaan asuransi syariah dalam menjalankan aktivitas perusahaannya. Strategi promosi yang dilakukan PT.Prudential Life Assurance dilakukan melalui agen, maka sangatlah jelas bahwa agen mempunyai peran yang sangat penting pada bidang promosi.