

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang**

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 merupakan perusahaan asuransi yang menjalankan usaha asuransi berdasarkan prinsip syariah. Asuransi ini beroperasi sejak 1 April 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP/075/KM.6/2004 tanggal 19 Februari 2004. Berdirinya perusahaan ini ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan asuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah.

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 sendiri berdiri pada tahun 1967 berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan No. 7 tanggal 8 desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wonsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 february 1970. Bumida memperoleh izin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jendral Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP.350/DJM/113.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

Dalam menjalankan usahanya Bumida Syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sesuai dengan rekomendasi Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor: U-167/DSN-MUI/IX/2003 tanggal 4 september 2003. DPS bumida adalah Dr. KH. Surahman Hidayat, MA dan bumida syariah terdaftar serta diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK).<sup>1</sup>

## **B. Visi dan Misi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967**

### **Cabang Serang**

#### **VISI**

“Menjadi Perusahaan Asuransi Umum Yang Memberikan Nilai Lebih Bagi Stakeholder”

#### **MISI**

Menghasilkan bisnis berkualitas dengan:

1. Menciptakan SDM yang unggul
2. Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi
3. Melakukan inovasi terus-menerus
4. Mengembangkan jaringan layanan yang luas
5. Mengoptimalkan bumiputera group<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Bumida Syariah, “*syariahumida.co.id*”, diakses pada 21 Agustus 2021, pukul 13.05 WIB.

<sup>2</sup>Bumida Syariah, “*syariahumida.co.id*”, diakses pada 25 Agustus 2021, pukul 14.23 WIB.

## **C. Jenis Produk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967**

### **Cabang Serang**

#### 1. Pengertian Produk

Menurut Buchory dan Saladin, pengertian produk secara sempit adalah sekumpulan sifat fisik dan kimia yang berwujud dan dihimpun dalam suatu bentuk yang serupa dan telah dikenal. Sedangkan secara luas adalah sekelompok sifat yang berwujud dan tidak berwujud di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise dan pelayanan yang diberikan produsen yang dapat diterima oleh konsumen sebagai kepuasan yang ditawarkan terhadap keinginan atau kebutuhan konsumen.

Secara umum produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan.<sup>3</sup> Produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat berupa barang ataupun jasa. Ketika perusahaan menaarkan produknya kepada masyarakat, perusahaan harus memiliki keyakinan bahwa produk itu memang dirancang untuk dapat memuaskan keinginan konsumen. Oleh karena itu, proses merancang sebuah produk buka

---

<sup>3</sup> M. Nur Rianto Al Arif, "*Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*", (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 124.

sekedar menyangkut penentuan manfaat apa yang akan dipenuhi melainkan juga menyangkut keputusan desai produk, nama merek, merek dagang, jaminan, citra produk, dan layanan konsumen.<sup>4</sup> Jadi produk merupakan sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk dibeli dan dikonsumsi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kasmir adapun karakteristik dari suatu produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan adalah:

- a) Tidak berwujud, artinya tidak dapat dirasakan sebelum jasa tersebut dibeli.
- b) Tidak terpisahkan, artinya tidak dapat dititipkan melalui orang lain.
- c) Beraneka ragam, artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk, tempat, dan waktu serta dapat dibeli dan dijual dimana saja.
- d) Tidak tahan lama, artinya jasa tidak dapat disimpan begitu saja, jasa dibeli maka akan segera dikonsumsi. Sifat produk asuransi dapat tahan lama sesuai dengan jatuh tempo produk asuransi bersangkutan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> M. Nur Rianto Al Arif, "*Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*"... h. 125.

<sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, "*Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*"... h. 125-126.

## 2. Jenis Asuransi

Adapun produk asuransi syariah yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yaitu:<sup>6</sup>

### a) MobilKoe

MobilKoe adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kerusakan pada mobil akibat kecelakaan maupun pencurian. Serta terdapat benefit seperti risiko huru-hara, terorisme dan sabotase, TJH III, risiko kecelakaan bagi pengemudi, dan penumpang.

### b) MotorKoe

MotorKoe merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan *total loss* kepada nasabah terhadap kerugian total pada motor akibat kecelakaan. Benefitnya berupa tanggung jawab hukum terhadap pihak ke-3, biaya pengobatan pengemudi dan penumpang, santunan meninggal dunia akibat kecelakaan bagi pengemudi, dan penumpang serta santunan pengurusan dokumen.

### c) SiswaKoe

SiswaKoe adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan siswa terhadap kecelakaan diri selama melakukan

---

<sup>6</sup>Bumida Syariah, "[syariahumida.co.id](http://syariahumida.co.id)", diakses pada 19 September 2021, pukul 17.45 WIB

kegiatan didalam maupun diluar lingkungan sekolah. Benefitnya meliputi santunan meninggal dunia, santunan cacat tetap, santunan biaya pengobatan, santunan rawat inap, santunan biaya pemakaman, dan bantuan beasiswa.

d) KaryawanKoe

KaryawanKoe merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan tenaga kerja terhadap risiko kecelakaan selama melakukan aktivitas didalam maupun diluar hubungan kerja. Benefitnya berupa tunjangan kematian, santunan cacat tetap, tunjangan sementara tidak mampu bekerja, biaya pengobatan akibat kecelakaan, penggantian alat bantu, santunan gigi palsu, dan biaya pengangkutan.

e) RumahKoe

RumahKoe adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan rumah tinggal terhadap risiko kebakaran, kerusakan, pencurian, dan bencana alam.

f) SehatKoe

SehatKoe merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan kesehatan dengan kemudahan antara lain bebas memlih rumah sakit, bebas biaya administrasi, dan kwitansi klaim dapat berupa *fotocopy* yang dilegalisir.

## g) MahasiswaKoe

MahasiswaKoe merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan kepada mahasiswa. Benefitnya meliputi santunan risiko pengobatan, rawat inap, dan kematian.<sup>7</sup>

## h) SiagaKoe

SiagaKoe adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko cedera akibat kecelakaan.

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi Perusahaan**



## D. Pembahasan

### 1. Modal Kerja Agen Asuransi

#### 1.1. Tanggung Jawab

Seorang agen harus memiliki modal kerja agen asuransi yang tercermin dalam perannya yaitu sebagai seorang penjual

<sup>7</sup> Bumida Syariah, "syariahbumida.co.id", diakses pada 29 Agustus 2021, pukul 10.15 WIB.

produk asuransi syariah, sebagaimana yang didapatkan oleh peneliti saat melakukan wawancara dengan salah satu agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, sebagai berikut:

*“Seorang agen harus memiliki rasa bertanggung jawab, khususnya untuk perusahaan dan umumnya untuk para peserta karena itu merupakan point penting yang harus ada didalam diri para agen untuk melihat seberapa besar dalam mengemban amanah yang sudah diberikan”.*<sup>8</sup>

Selanjutnya hal serupa juga dikemukakan oleh salah satu agen di perusahaan tersebut yakni terkait modal kerja agen asuransi, sebagai berikut:

*“Tanggung jawab menjadi salah satu modal kerja yang harus dimiliki oleh seorang agen, karena jika hal tersebut belum ditanamkan akan menjadi fatal akibatnya, karena tanggung jawab sudah menjadi hal yang paling dasar untuk semua yang memiliki wewenang atau jabatan”.*<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

<sup>9</sup> Devi Haris Munandar, S.E Staff Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 20 September 2021.

Tanggung jawab sangat berpengaruh terhadap seorang agen karena itu merupakan modal kerja agen asuransi dalam melakukan penjualan kepada calon peserta. Memiliki rasa bertanggung jawab terhadap para peserta menjadi salah satu modal kerja seorang agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Billy dan Aris menjelaskan bahwa *“Bertanggung jawab menjadi salah satu modal dasar yang paling utama karena itu merupakan hal yang wajib dimiliki oleh seorang agen. Hal tersebut bertujuan untuk melihat seberapa besar seorang agen tersebut dalam mengemban amanah yang sudah diberikan, oleh karena itu seorang agen harus menjalankan tugas tersebut guna mencapai tujuan bersama di perusahaan asuransi ini. Semua orang pasti memiliki rasa bertanggung jawab atas apa yang dilakukan dan tanggung jawab itu harus bisa dipertanggungjawabkan juga. Ketika seorang agen sudah diberikan tanggung jawab maka orang tersebut sudah diberikan kepercayaan lebih oleh pimpinan di perusahaan tersebut. Seseorang yang bertanggung jawab sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena suatu perusahaan akan menciptakan*

*keberhasilan dari sekumpulan orang-orang yang bertanggung jawab.”<sup>10</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab termasuk ke dalam modal kerja agen asuransi dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## **1.2 Mandiri**

Selain itu yang menjadi modal kerja agen asuransi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yaitu harus memiliki kebebasan dengan kata lain mandiri sebagaimana yang diungkapkan oleh salah seorang agen di perusahaan tersebut yaitu:

*“Independen dalam artian memiliki jiwa yang mandiri atau bebas, karena seorang agen harus mampu berupaya dalam mencapai keberhasilan dengan semangat dari diri sendiri”.*<sup>11</sup>

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh agen lainnya yaitu:

---

<sup>10</sup> Wawancara Mohamad Ardabili dan Devi Haris Munandar di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

<sup>11</sup> Ahmad Imam Roby, S.TP., AAAIK., ICBU., ICMarU Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 September 2021.

*“Memiliki rasa mandiri, karena suatu keberhasilan seorang agen sangat dipengaruhi oleh diri sendiri bukan orang lain”.*<sup>12</sup>

Memiliki rasa mandiri pada diri agen sangat penting. Itu merupakan hal yang tidak bisa dipungkiri karena suatu keberhasilan ada ditangan kita masing-masing. Jadi mandiri juga menjadi modal kerja agen asuransi yang harus dimiliki oleh seorang agen.

Roby dan Billy menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus memiliki sifat mandiri karena hal tersebut sangat dipengaruhi oleh diri sendiri. Oleh karena itu sifat mandiri harus ada pada diri seorang agen untuk menjadi dasar supaya tidak terpaku oleh orang lain. Seorang agen harus mampu berupaya dalam mencapai keberhasilan dengan semangat dari diri sendiri karena hal tersebut menjadi dasar untuk seorang agen supaya tidak bergantung pada orang lain karena keberhasilan sangat berpengaruh terhadap diri kita sendiri”.*<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

<sup>13</sup> Wawancara Ahmad Imam Roby dan Mohamad Ardabili di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mandiri termasuk ke dalam modal kerja agen asuransi dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

### **1.3 Kreatif**

Mampu berinovasi terkait produk yang akan dijual juga menjadi modal kerja seorang agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, sebagaimana yang diungkapkan oleh agen di perusahaan tersebut yaitu:

*“Menciptakan suatu produk yang baru merupakan hal yang sangat diharapkan oleh perusahaan oleh karena itu seorang agen harus memiliki rasa ingin tahu yang tinggi guna memberikan inovasi yang baru terhadap perusahaan”*.<sup>14</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan:

*“Pemikiran yang kreatif harus ada pada seorang agen asuransi, sebagai contoh kecilnya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap para peserta asuransi”*.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Devi Haris Munandar, S.E Staff Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 20 September 2021.

<sup>15</sup> Ahmad Imam Roby, S.TP., AAAIK., ICBU., ICMarU Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 September 2021.

Aris dan Roby menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus mampu menciptakan suatu produk baru untuk memberikan inovasi terhadap perusahaan supaya mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya, hal tersebut sangat dibutuhkan oleh perusahaan guna mencapai suatu perusahaan yang dapat menciptakan produk baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian dalam masalah pelayanan, seorang agen harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap para peserta maupun calon peserta yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada para peserta contohnya seperti pelayanan berbasis online yang dapat memudahkan para peserta memperoleh informasi tentang produk dari perusahaan tersebut. Selanjutnya dalam hal penjualan, seorang agen harus berinovatif dalam melakukan berbagai cara untuk melakukan penjualan, baik itu secara online maupun offline”*.<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kreatif termasuk ke dalam modal kerja agen asuransi dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

---

<sup>16</sup> Wawancara Devi Haris Munandar dan Ahmad Imam Roby di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## 2. Strategi yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Agen Asuransi

### 2.1 Pengetahuan tentang produk

Strategi yang harus dimiliki oleh seorang agen asuransi syariah dapat mempengaruhi strategi yang dimiliki oleh seorang agen. Karena jika sudah tertanam modal kerja seperti yang sudah dijelaskan diatas akan timbul strategi yang dimiliki oleh seorang agen asuransi syariah.

Adapun strategi yang harus dimiliki oleh seorang agen, seperti didalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, beliau memaparkan sebagai berikut:

*“Menguasai produk yang dijual, seorang agen harus memahami serta mengetahui produk yang akan dipasarkan untuk memberikan informasi kepada para calon nasabah asuransi”.*<sup>17</sup>

Demikian juga sama dengan pendapat diatas yakni:

*“Mengetahui jenis produk, itu merupakan suatu strategi seorang agen, karena para peserta mendapatkan informasi yang lengkap dan detail dari seorang agen”.*<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

<sup>18</sup> Ahmad Imam Roby, S.TP., AAAIK., ICBU., ICMarU Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 September 2021.

Pengetahuan tentang jenis produk yang akan dijual menjadi suatu strategi yang harus dimiliki oleh seorang agen karena agen merupakan sumber informasi bagi para calon peserta yang akan mengikuti asuransi.

Billy dan Roby menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus memiliki pengetahuan terhadap produk ini merupakan hal yang sangat mendasar untuk strategi bagi seorang agen, karena agen merupakan sumber informasi bagi para peserta. Maka dari itu seorang agen harus mampu menguasai produk yang akan dijual karna ketika melakukan penawaran kepada konsumen atau para calon peserta lebih mudah dan supaya bisa meyakinkan para calon peserta asuransi”*.<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang produk termasuk ke dalam strategi yang harus dimiliki oleh agen dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## **2.2 Kemampuan Lobi**

Teknik melobi menjadi salah satu bagian penting dari seorang agen asuransi. Teknik tersebut dilakukan karena untuk menawarkan produk asuransi supaya mencapai target. Dengan kata

---

<sup>19</sup> Wawancara Mohomad Ardabili dan Ahmad Imam Roby di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

lain keterampilan melobi menjadi strategi yang harus dimiliki oleh agen, seperti yang diungkapkan oleh salah satu agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang :

*“Agen asuransi syariah harus mampu berkomunikasi dengan baik di depan umum untuk menawarkan jenis produk yang ada di perusahaan ini yang bertujuan untuk mencapai target penjualan”.*<sup>20</sup>

Demikian juga pendapat yang sama diungkapkan:

*“Seorang agen harus memiliki teknik melobi dengan baik tetapi tidak ada unsur keterpaksaan”.*<sup>21</sup>

Aris dan Billy menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus pintar melobi calon peserta dengan tujuan untuk meyakinkan peserta supaya ikut serta dalam asuransi. Mencari peserta asuransi cukup sulit karna sebagian besar masyarakat Indonesia belum memahami apa itu asuransi, kegunaan asuransi bahkan masih memandang sebelah mata. Maka dari itu strategi yang harus dimiliki oleh seorang agen asuransi yaitu terampil dalam melobi”.*<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Devi Haris Munandar, S.E Staff Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 20 September 2021.

<sup>21</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

<sup>22</sup> Wawancara Devi Haris Munandar dan Mohamad Ardabili di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan lobi termasuk ke dalam strategi yang harus dimiliki oleh agen dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

### 2.3 Penampilan

Selain itu penampilan terhadap agen sangat berpengaruh karena hal tersebut menjadi kesan pertama yang sangat penting dan menentukan bagi calon peserta asuransi. Dengan kata lain penampilan menjadi strategi yang harus dimiliki oleh seorang agen asuransi, sebagaimana yang diungkapkan:

*“Cara berpakaian pun sangat mempengaruhi para calon peserta asuransi”.*<sup>23</sup>

Agen lainnya juga berpendapat yang sama yaitu:

*“Tidak hanya dari bentuk fisik, seorang agen pun harus memiliki penampilan yang baik di depan umum karena untuk meyakinkan dalam melakukan penjualan”.*<sup>24</sup>

Roby dan Aris menjelaskan bahwa *“Tidak hanya dilihat dari fisik saja, seorang agen wajib dalam hal berpenampilan yang cukup baik di depan umum karena itu merupakan salah satu cara meyakinkan kepada calon peserta untuk ikut serta dalam peserta.*

---

<sup>23</sup> Ahmad Imam Roby, S.TP., AAAIK., ICBU., ICMarU Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 September 2021.

<sup>24</sup> Devi Haris Munandar, S.E Staff Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 20 September 2021.

*Ketika penampilan seorang agen tidak layak dilihat maka muncul perasaan tidak yakin terhadap calon peserta. Maka hal dalam berpenampilan pun sangat berpengaruh bagi para peserta agen asuransi”.*<sup>25</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan termasuk ke dalam strategi yang harus dimiliki oleh agen dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

#### **2.4 Jaringan Bisnis**

Jaringan bisnis juga menjadi hal yang penting untuk seorang agen di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, sebagaimana yang diungkapkan:

*“Seorang agen harus memiliki pergaulan yang cukup luas karena bisa memperoleh peluang bisnis”.*<sup>26</sup>

Demikian juga:

*“Relasi bisnis harus dimiliki oleh seorang agen karena untuk melakukan kerjasama antar perusahaan”.*<sup>27</sup>

Billy dan Roby menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus memiliki pergaulan yang cukup luas dan menguntungkan. Dengan*

---

<sup>25</sup> Wawancara Ahmad Imam Roby dan Devi Haris Munandar di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

<sup>26</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

<sup>27</sup> Ahmad Imam Roby, S.TP., AAAIK., ICBU., ICMarU Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 September 2021.

*tujuan membangun kerjasama antar perusahaan untuk mencapai keberhasilan atau tujuan yang ingin dicapai kedepannya. Maka dari itu seorang agen harus memiliki strategi memiliki banyak relasi atau jaringan bisnis, supaya mempermudah juga untuk bertukar pikiran”.*<sup>28</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jaringan bisnis termasuk ke dalam strategi yang harus dimiliki oleh agen dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

## **2.5 Kepribadian**

Selanjutnya akhlak dan kepribadian, hal ini mengacu pada pergaulan seorang agen.

*“Seorang agen harus memiliki akhlak yang baik guna mendapatkan pahala serta rejeki yang halal”.*<sup>29</sup>

Pendapat yang sama diungkapkan:

*“Seorang agen juga harus memiliki kepribadian yang baik untuk menjaga nama baik perusahaan ini yang dapat merusak integritas”.*<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Wawancara Mohamad Ardabili dan Ahmad Imam Roby di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

<sup>29</sup> Devi Haris Munandar, S.E Staff Pemasaran PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 20 September 2021.

<sup>30</sup> Mohamad Ardabili, S. Kom, MMSI, Underwriting and Finance Section Head PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 19 September 2021.

Aris dan Billy menjelaskan bahwa *“Seorang agen harus memiliki akhlak dan kepribadian yang baik untuk menciptakan peserta asuransi yang sesuai dengan syaria islam. Hal tersebut merupakan strategi dasar karena itu akan mencontohkan perilaku para peserta asuransi, karena agen akan menjadi contoh yang baik. Oleh karena itu seorang agen harus memiliki akhlak dan kepribadian yang baik untuk mendapatkan pahala serta ridho dari Allah SWT”*.<sup>31</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepribadian termasuk ke dalam strategi yang harus dimiliki oleh agen dan hal tersebut tergolong tinggi di dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Alasan peneliti memilih 3 informan tersebut, yaitu:

1. Aktif dan optimis.
2. Menjadi agen yang paling senior.
3. Memiliki banyak pengalaman di bidang pemasaran asuransi.
4. Informan ini memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.

---

<sup>31</sup> Pendapat Devi Haris Munandar dan Mohamad Ardabili di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

