

SKRIPSI

**PERAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
POLIS ASURANSI JIWA SYARIAH
(STUDI PADA PT. ASURANSI JIWA SYARIAH
BUMIPUTERA KANTOR
PEMASARAN SYARIAH CABANG BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**LILA BERANSAH
NIM. 170603267**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lila Beransah
NIM : 170603267
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Juli 2019

Yang menyatakan,



Lila Beransah

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan judul:

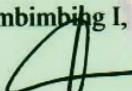
**PERAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
POLIS ASURANSI JIWA SYARIAH
(Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor
Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)**

Disusun oleh:

Lila Beransah
NIM. 170603267

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi
pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

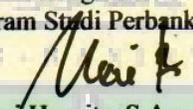
Pembimbing I,


Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,


Akmal Riza, SE., M. Si
NIDN. 2002028402

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nev Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL

SKRIPSI

Lila Beransah
NIM. 170603267

Dengan Judul:

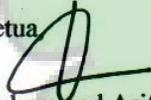
**Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi
Jiwa Syariah
(Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor
Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 Dalam Bidang Perbankan Syariah

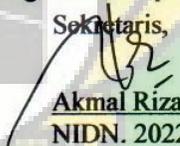
Pada Hari/Tanggal: Senin, 13 Januari 2020
17 Jumadil Awal 1441 H
Banda Aceh

Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

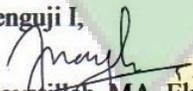
Ketua


Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Sekretaris,


Akmal Riza, SE., M.Si
NIDN. 2022118501

Penguji I,


Inayatillah, MA. Ek
NIP. 198208042014032002

Penguji II,


Riza Aulia, S. E.I, MSc
NIP. 198801302018031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**



Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web : www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Lila Beransah
NIM : 170603267
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : lilaberansah30@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 13 Januari 2020

Penulis

Lila Beransah
NIM. 170603267

Mengetahui,
Pembimbing I

Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II

Akmal Riza, SE., M.Si
NIDN. 2002028402

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penulisan sebuah skripsi yang berjudul ***“Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)”***. Salawat beserta salam penulis kirimkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan teladan melalui sunnahnya sehingga membawa kesejahteraan di muka bumi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak mulai dari penyusunan proposal, penelitian, sampai penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

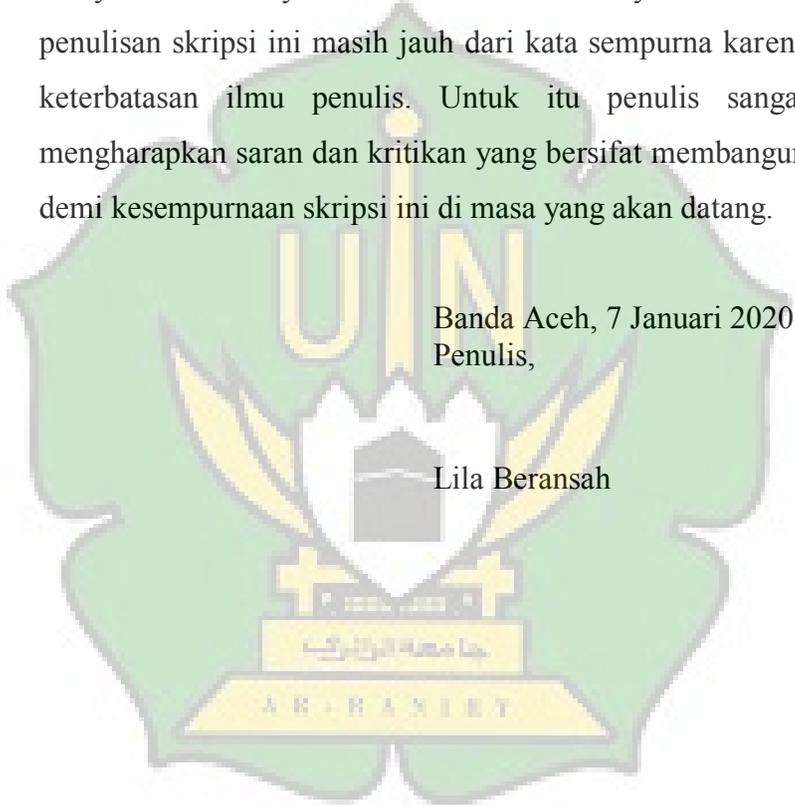
1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, serta Mukhlis, S.Hi, S.E., M.H selaku operator program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D, selaku ketua laboratorium dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Arifin, Ph. D Selaku Pembimbing I dan Akmal Riza, SE., M. Si selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberi nasehat-nasehat dan motivasi sehingga terbentuknya skripsi ini.
5. Inayatillah, MA. Ek selaku dosen penguji I dan Riza Aulia, S. E.I, MSc selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
6. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc, Selaku Penasehat Akademik.
7. Pimpinan Agen Direktur Bustami, S.E, serta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Amir Hasan dan Ibunda Ratna Mutia atas segala kasih sayang yang selalu mendoakan yang terbaik, motivasi, inspirasi dan kepada abang Chalid Amna dan adik tercinta Nahnu Rizal. Serta kepada seluruh anggota keluarga, karena dengan doa, semangat, kesetiaan dan budi baik merekalah penulis dapat menyelesaikan studi ini hingga selesai.
9. Sahabat dan Teman-teman seperjuangan Putri Nisrina Yanti, Wediansyah, Nana Putrawardana, M. Dayan Fharras

R.W, Irvan Nopriyani, Rafi Alfatta Hilalal, Zikri Hidayatullah, Ihya Ulumuddin pada Prodi Perbankan Syariah konversi angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 7 Januari 2020
Penulis,

Lila Beransah



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ	-	-	-

2. vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fat ḥah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fat ḥah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ	<i>Fat ḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fat ḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَانِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Tal ḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Lila Beransah
NIM : 170603267
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 13 Januari 2020
Tebal Skripsi : 124 Halaman
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph. D
Pembimbing II : Akmal Rizal, SE.,M. Si

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran agen dalam meningkatkan penjualan polis pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh. Subjek penelitian ini ialah agen dan nasabah yang di jadikan narasumber dan objek penelitian ini ialah kegiatan agen di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah cabang Banda Aceh Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, Riset Lapangan : observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah bumiputera sudah memenuhi perannya yaitu 1) Kemampuan agen membangun jaringan bisnis. 2) Penampilan. 3) Kemampuan Pengetahuan menguasai produk. 4) Kemampuan berkomunikasi. 5) Pelayanan.

Kata kunci: Peran Agen dan Penjualan Polis Asuransi Syariah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAB TEORI.....	9
2.1 Asuransi Syariah.....	9
2.1.1 Pengertian Asuransi Syariah	9
2.1.2 Landasan Asuransi Syariah	10
2.1.3 Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	13
2.1.4 Polis Asuransi	21
2.1.4 Penjualan.....	23
2.2 Tinjauan Umum Agen Asuransi Syariah.....	24
2.2.1 Pengertian Agen Asuransi Syariah	24
2.2.2 Peran Agen.....	32
2.2.3 Fungsi Agen	36
2.2.4 Wewenang Agen	42
2.2.5 Kelebihan Agen.....	43

2.3 Hasil Penelitian	46
2.4 Kerangka berfikir	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	50
3.3 Informan Penelitian	51
3.4 Sumber Data Penelitian	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Defkriptif Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Pendirian PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	54
4.1.2 Falsafah, Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh	57
4.1.3 Produk-produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	59
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	60
4.2 Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	66
4.2.1 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Agen Dalam Membangun Jaringan Bisnis	67
4.2.2 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	

Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Penampilan.....	69
4.2.3 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Pengetahuan Agen dalam Menguasai Produk	71
4.2.4 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Berkomunikasi.....	74
4.2.5 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Pelayanan	77
4.3 Kendala Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	46
Tabel 3.1 Informan Penelitian	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Polis PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	2
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan	87
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	98
Lampiran 3 Daftar Wawancara Dengan Agen	89
Lampiran 4 Daftar wawancara Dengan Nasabah	94
Lampiran 5 Poto Hasil Penelitian Lapangan Bersama Agen ...	103
Lampiran 6 Poto Hasil Penelitian Lapangan Bersama Nasabah	105



BAB I

PENDAHULUAN

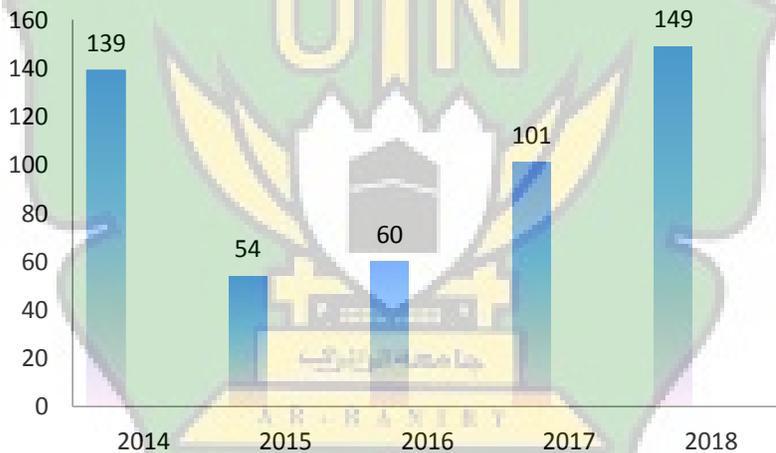
1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kebutuhan akan asuransi semakin dirasakan oleh masyarakat Indonesia baik dari segi individu maupun kelompok. Sebagaimana diketahui bahwa asuransi sangat banyak berkaitan dengan kepentingan penggunanya. Asuransi merupakan pertanggung jawaban antara dua pihak, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum 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 dipertanggung jawabkan (UU RI No. 2/1992 Ps. 1(1) tentang usaha perasuransian) (Soemitra, 2009: 244).

Perkembangan pertumbuhan asuransi di Indonesia tergolong sangat lambat, hal tersebut dilihat dari pertumbuhan tingkat inklusi keuangan pada tahun 2013 hingga 2016 yaitu sebesar 0,3%, yang artinya pertumbuhannya 0,1 pertahun. Hal tersebut tergolong sangat rendah hanya 12,1% pada tahun 2016 yang artinya di bahwa dari 100 orang penduduk Indonesia hanya 12 orang saja yang memiliki akses dibidang lembaga asuransi. Dari permasalahan tersebut, membuat ruanglingkup perkembangan pangsa pasar

asuransi masih cukup besar yaitu mencapai 88,9% .Selain itu, tingkat inklusi perasuransi syariah juga masih sangat kecil. Data dari Strategi Nasional Literasi Keuangan menunjukkan bahwa tingkat inklusi perasuransi syariah masih di bawah perasuransian konvensional yaitu 1,9% yang artinya dari 100 warga Indonesia hanya 2 orang saja yang memiliki asuransi syariah, tidak terkecuali masyarakat kota Banda Aceh (OJK, 2017).

Ada pun Jumlah Polis PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yaitu pada gambar berikut:



Sumber: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Banda Aceh, 2018

Grafik 1.1
Jumlah Polis PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Berdasarkan Grafik 1.1 jumlah polis PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda

Aceh terus mengalami perkembangan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yaitu pada tahun 2014 berjumlah sebanyak 139 polis namun mengalami penurunan pada tahun 2015 yaitu sebanyak 54 polis dan pada tahun 2016 berjumlah sebanyak 60 polis asuransi. Hal ini disebabkan karena perusahaan asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh masih memakai sistem kepala cabang yang dibawah oleh 1 orang agency direktur dan berjumlah 28 wakil agen asuransi tersebut tidak banyak sehingga berdampak terhadap penjualan polis asuransi jiwa. Selanjutnya pada tahun 2017 hingga 2018 mengalami kenaikan jumlah polis asuransi, yaitu pada tahun 2017 meningkat menjadi 101 polis dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang sangat signifikan yaitu 149 jumlah polis asuransi jiwa. Hal ini disebabkan karena perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memakai sistem agency yang bisa merekrut banyak wakil asuransi yang bisa meningkatkan jumlah penjualan polis asuransi jiwa tersebut.

Kenaikan jumlah polis asuransi jiwa syariah pada tahun 2016 hingga tahun 2018 tidak lepas pula dari peran agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Dalam rangka mendistribusikan produk-produk asuransi syariah sangat dibutuhkan peran agen yang berkualitas, untuk meningkatkan jumlah penjualan. Jika sebuah organisasi melakukan hal ini dengan

baik, organisasi ini akan meraih pangsa pasar, keuntungan dan ekuitas pelanggan yang baik (Kotler dan Amstrong, 2006:8).

Dikatakan perusahaan yang bagus adalah perusahaan yang mampu mengelola serta memasarkan perusahaannya dengan baik, agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain. Dimana seorang agen sangatlah berperan terhadap penawaran produk dan memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok, baik kebutuhan kesehatan maupun yang berkaitan dengan harta benda. seorang agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan memuaskan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang asuransi (Soerono, 1998: 8).

Dengan demikian PT Asuransi jiwa syariah Bumiputera harus dapat mengelola tenaga penjual (agen) yang dimilikinya secara optimal dibanding dengan pesaingnya, sebab volume penjualan perusahaan bergantung pada kemampuan tenaga penjualan dalam memasarkan dan menarik calon konsumen.

Tentunya bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan para agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah. Oleh karena itu perlu adanya pembinaan dalam mengasah pengetahuan untuk memperluas jaringannya, yang semua itu bertujuan meningkatkan kinerja asuransi syariah terutama pada PT Asuransi jiwa syariah Bumiputera .

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang peran agen asuransi dalam meningkatkan penjualan polis. Oleh karena itu penulis mengajukan skripsi dengan judul “Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran agen dalam meningkatkan penjualan polis pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran agen dalam meningkatkan penjualan polis pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan wawasan mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh). Secara khusus, manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa/i khususnya bagi program studi Perbankan Syariah (PS) mengenai “Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)”.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai informasi dan wawasan bagi peneliti maupun lembaga yang berkaitan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi para praktisi dalam merancang peran agen, sehingga dapat meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah pada lembaga terkait.

3. Penulis

Bagi penulis, penelitian bermanfaat guna untuk menambah pengalaman. Pengalaman yang peneliti dapatkan sebelumnya belum peneliti dapatkan sehingga sangat berguna bagi peneliti untuk kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini, penulis membuat sistematika pembahasan sesuai dengan masing-masing

bab. Penulis membaginya menjadi 5 (lima) bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas kerangka teori yang melandasi penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada, kemudian dilanjutkan dengan kajian kepustakaan, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Pada bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, informan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang diolah, dianalisis, dikaitkan dengan kerangka teori yang dituangkan dalam bab II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan

tujuan pembahasan dalam kerangka teori yang telah dikemukakan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ini yang membahas mengenai kesimpulan penelitian dan saran yang diberikan.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi Syariah

2.1.1 Pengertian Asuransi Syariah

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda *assurantie*, dan didalam bahasa hukum Belanda dipakai kata *verzekering* sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *insurance*. Kata tersebut kemudian disalin dalam bahasa Indonesia dengan kata 'pertanggungan'. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung dan *geassureerde* bagi tertanggung (Ismanto, 2009:20)

Menurut bahasa Arab, istilah asuransi adalah *at-ta'min*, diambil dari kata *amana* memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman dan bebas dari rasa takut, seperti yang tersebut dalam firman Allah SWT dalam (QS Quraisy : 4)

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ (قريس: ٤)

“... Dialah Allah yang mengamankan mereka dari
rasa ketakutan” (Q.S. Quraisy [106]: 4).

Asuransi itu dinamakan *at-ta'min* telah disebabkan pemegang polis sedikit banyak telah merasa aman begitu mengikatkan dirinya sebagai anggota atau nasabah asuransi. Pengertian yang lain dari *at-ta'min* adalah seorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar pemegang polis atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah

disepakati atau untuk mendapatkan ganti rugi terhadap hartanya yang hilang, (Huda dan Heykal, 2010: 153).

Pengertian dari at-ta'min adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau warisannya mendapatkan sejumlah uang yang sebagaimana yang telah disepakati atau untuk mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang. Mustafa Ahmad az-zarqa memaknai asuransi adalah sebagai suatu cara atau metode memelihara manusia dalam menghindari resiko (ancaman), bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya atau dalam perjalanan hidup dalam melakukan aktivitas ekonominya.

Dewan Syariah Nasional pada tahun 2001 telah mengeluarkan fatwa mengenai asuransi syariah. Dalam Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 Bagian Pertama mengenai Ketentuan Umum angka 1, disebutkan pengertian asuransi syariah (ta'min, takaful atau tadhmun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabarru' yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah, (Wirdayaningsih, 2005:179).

2.1.2 Landasan Asuransi Syariah

Landasan asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah, karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis

pertanggunggaan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam sejarah ajaran Islam, yaitu al-Qur'an dan Sunnah Rasul

Kebanyakan ulama (jamhur) memakai metodologi konvensional dalam mencari landasan syariah dari suatu pokok masalah (*subject matter*) yaitu lembaga syariah. Landasan yang digunakan dalam memberi nilai legalisasi dalam praktik bisnis asuransi adalah Al-Qur'an, Sunnah Nabi, Praktik Sahabat, dan Ijma'

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktik asuransi seperti yang ada pada saat ini. Hal ini terindikasi dengan tidak munculnya istilah asuransi atau al-ta'min secara nyata dalam Al-Qur'an. Walaupun begitu Al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dasar tolong-menolong, kerja sama, atau semangat untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian di masa mendatang.

Nilai-nilai ini terlihat dalam praktik kerelaan anggota (nasabah) perusahaan asuransi untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial (tabaruu'), perusahaan asuransi difungsikan untuk perantara atau menolong salah satu anggota (nasabah) yang sedang mengalami musibah. Sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al-Baqarah ayat 185.

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ... (البقر: ١٨٥)

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu ...”

Ayat di atas, Allah menjelaskan bahwa kemudahan adalah sesuatu yang dikehendaki oleh-Nya. Maka dari itu, manusia dituntut agar setiap langkah kehidupannya selalu dalam bingkai kemudahan dan tidak mempersulitkan diri sendiri. Dalam konteks bisnis asuransi, ayat tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya lembaga asuransi, seseorang untuk dapat memudahkan serta menyiapkan dan merencanakan kehidupannya dimasa mendatang dan dapat melindungi ekonomi dari sebuah kerugian yang tidak disengaja.

2. Hadits Nabi

Bisnis asuransi, yang perlu diperhatikan sejak awal adalah niat seseorang yang ikut serta di dalamnya. Seorang yang menjadi anggota perkumpulan asuransi harus meluruskan niatnya dengan memberikan motivasi pada dirinya, bahwa dia berasuransi hanya untuk saling tolong-menolong dan bantu-membantu antara sesama anggota asuransi dengan didasari untuk mencari keridhaan Allah SWT. Sesuai hadits Nabi Muhammad SAW: “Diriwayatkan oleh Abu Hurairah ra, Nabi Muhammad bersabda: Barang siapa yang menghilangkan kesulitan duniawinya seorang mukmin, maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa yang mempermudah kesulitan seseorang maka Allah SWT akan

mempermudahkannya urusannya di dunia dan di akhirat” (HR. Muslim).

Hadits tersebut tersirat adanya anjuran untuk saling membantu antara sesama manusia dengan menghilangkan kesulitan seseorang atau dengan mempermudah urusan duniawinya, niscaya Allah SWT akan mempermudah segala urusan dunia dan urusan akhiratnya. Dalam perusahaan asuransi, kandungan hadits di atas terlihat dalam bentuk pembayaran dana sosial (tabarru') dari anggota (nasabah) perusahaan asuransi yang sejak awal mengikhhlaskan dananya untuk kepentingan sosial, yaitu untuk membantu dan mempermudah urusan saudaranya yang kebetulan mendapatkan musibah atau bencana.

3. Ijma'

Para sahabat telah melakukan ittifaq (kesepakatan), terbukti dengan tidak adanya penentangan oleh sahabat lain apa yang telah dilakukan khalifah Umar bin Khattab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mereka bersepakat mengenai persoalan yang dilakukan masa Khalifah Umar bin Khattab (Ali, 2004:104-122).

2.1.3 Prinsip – Prinsip Asuransi Syariah

Industri asuransi, baik asuransi kerugian maupun asuransi jiwa, memiliki prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggaraan kegiatan perasuransian di mana pun berada (Ali, 2004: 77). Kejujuran, keadilan dan konsistensi

Seorang muslim ketika membeli dan menjual, menyewakan dan memperkerjakan, melakukan penukaran dengan yang lainnya dalam harta atau berbagai kemanfaatan, ia selalu tunduk kepada aturan Allah dalam muamalahnya. Allah meletakkan prinsip tauhid (ketakwaannya) sebagai prinsip utama dalam muamalah. Oleh karena itu, segala aktivitas dalam muamalah harus senantiasa mengarahkan para pelakunya dalam rangka untuk meningkatkan ketakwaan kepada Allah. Inilah bagian dari hikmah mengapa dalam konsep muamalah yang islami diharamkan beberapa hal berikut.

- a. Diharamkan muamalah yang mengandung maksiat kepada Allah, sehingga yang dihasilkan dari perbuatan maksiat pun diharamkan.
- b. Diharamkan memperjualbelikan barang-barang yang diharamkan, baik barang yang haram dikonsumsi (seperti: khamar dan babi) maupun haram untuk dibuat dan diperlakukan secara tidak proporsional (misalnya: patung-patung).
- c. Diharamkan berbuat kecurangan, penipuan, dan kebohongan dalam muamalah.
- d. Diharamkan mempertuhankan harta. Korupsi, kolusi, dan nepotisme adalah buah dari sikap manusia yang mempertuhankan harta dan jabatan (Sula, 2004: 726)

2. Al-Adl (Sikap Adil)

Prinsip kedua dalam muamalah adalah al-adl. Cukuplah bagi kita bahwa Al-Qur'an telah menjadikan tujuan dari semua

risalah langit adalah melaksanakan keadilan. Al-Adl Yang Maha Adil adalah termasuk di antara nama-nama Allah (Asmaul Husna). Lawan kata dari keadilan adalah kezaliman (Azd-Zhulm), yaitu sesuatu yang telah diharamkan Allah atas diri-Nya sebagaimana yang telah diharamkan-Nya atas hamba-hamba-Nya. Karena itu, islam sangat ketat dalam memberikan perhatian terhadap pelanggaran kezaliman, penegakan larangan terhadapnya, kecaman keras kepada orang-orang yang zalim. firman Allah tentang perbuatan zalim:

...إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ

“Sesungguhnya Dia tidak menyukai orang-orang yang zalim.” (QS Asy-Syura [42]: 40)

Dalam praktik bisnis, proses saling menzalimi mungkin dapat terjadi dalam 3 hal sebagai berikut:

- a. Dalam hubungan dengan nasabah
- b. Dalam hubungan dengan karyawan
- c. Dalam hubungan dengan pemilik modal (investor)
(Sula, 2004:734).

3. At-Ta'awun (Tolong-Menolong)

Dalam Al-qur'an tentang ta'awun, sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحُلُوْا شَعْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ ۗ اَلْحَرَامَ
وَلَا اَلْهَدْيَ وَلَا اَلْقُلُوْدَ وَلَا ۙ ءَاۤمِيْنَ اَلْبِيْتِ ۗ
اَلْحَرَامَ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ ۗ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا

حَلِّمٌ تَمِّمٌ فَاصٌّ طَادُوا ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ آلِ مَمْسُوحٍ ۚ آلِ حَرَامٍ أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ آلِ بَيْرٍ ۚ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَىٰ آلِ ٱثْمٍ ۚ وَٱلْعُدْوَانِ ۚ وَٱتَّقُوا ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ .

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S. Al-Ma’idah [5]: 2).

Prinsip ketiga yang menjadi landasan etika dalam muamalah secara islam adalah ta’awun. Ta’awun merupakan salah satu prinsip utama dalam interaksi muamalah. Bahkan, ta’awun dapat menjadi fondasi dalam membangun sistem ekonomi yang kokoh, agar pihak yang kuat dapat membantu yang lemah, masyarakat yang kaya memperhatikan yang miskin dan seterusnya (Sula, 2004:735)

Ta’awun merupakan inti dari konsep takaful, dimana antara satu peserta lainnya saling menanggung risiko. Yakni melalui mekanisme akad Tabarru’ dengan akad yang benar yaitu Aqd Takafuli atau Aqd Tabarru’.

4. Al-Amanah (Terpecaya/ Jujur)

Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah al-amanah “kejujuran”. Ia merupakan puncak moralitas iman dan

karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman.

Prinsip amanah dalam organisasi perusahaan dapat terwujud dalam nilai-nilai akuntabilitas (pertanggungjawaban) perusahaan melalui penyajian laporan keuangan tiap periode (Ali, 2004:130). Dalam hal ini perusahaan harus memberi kesempatan yang besar bagi nasabah untuk mengakses laporan keuangan perusahaan. Laporan keuangan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi harus mencerminkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan dalam muamalah dan melalui auditor publik.

Oleh karena itu, sifat terpenting bagi pedagang yang diridhai Allah adalah kejujuran. Dalam sebuah hadist dikatakan: “Pedagang yang jujur dan dapat dipercaya (penuh amanah) adalah bersama para nabi, orang-orang yang membenarkan risalah Nabi saw. (shiddiqin), dan para syuhada (orang yang mati syahid).” (HR at-Tirmidzi dari Abu Sa’id al-Khudri)

5. Ridha (Saling Relai)

Prinsip kerelaan (Al-Ridha) dalam ekonomika islami berdasar pada firman Allah SWT yang artinya: “... kerelaan di antara kamu sekalian ...” (QS. An-Nisa’ [4]: 29). Menjelaskan tentang keharusan untuk bersikap rela dan ridha dalam setiap melakukan akad (transaksi), dan tidak ada paksaan antara pihak-pihak yang terikat oleh perjanjian akad. Sehingga kedua belah pihak bertransaksi atas dasar kerelaan bukan paksaan.

Dalam bisnis asuransi, kerelaan (Al-Ridha) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar

mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi, yang difungsikan sebagai dana sosial (tabarru'). Dana sosial (tabarru') memang betul-betul digunakan untuk tujuan membantu anggota (nasabah) asuransi lain jika mengalami bencana kerugian (Ali, 2004:131).

Jadi keridhaan dalam muamalah merupakan syarat sahnya akad antara kedua belah pihak, sedangkan mengetahui adalah syarat sahnya ridha.

6. Bebas Riba

Dalam setiap transaksi, seorang muslim dilarang memperkaya diri dengan cara yang tidak dibenarkan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا ءِمْمًا وَّلَكُمْ بَيِّنَاتُكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا ءَلَا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

‘‘Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu.’’ (Q.S. An-Nisa’ [4]: 29)

Riba secara bahasa bermakna ziyadah (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik riba berarti tumbuh dan membesar. Sedangkan untuk istilah teknis riba berarti

pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil (Ali, 2004:132).

7. Bebas Maisir (Judi)

Allah SWT, telah memberi penegasan terhadap keharaman melakukan aktivitas ekonomi yang mempunyai unsur maisir (judi): Firman Allah dalam QS Al-Maidah : 90.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا آلَ خَمْرٍ وَآلَ مَيْسِرٍ
 وَآلَ أَنْصَابٍ وَآلَ أَزْوَاجٍ مُّزَيَّجَةٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ
 فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.” (Q.S. Al-Maidah [5] : 90)

Zarqa mengatakan bahwa adanya unsur gharar menimbulkan Al-Qumar. Sedangkan al-qumar sama dengan maisir, gambling, dan perjudian. Artinya, ada salah satu pihak yang untung tetapi ada pula pihak lain yang rugi. Hal ini tampak jelas apabila pemegang polis dengan sebab-sebab tertentu membatalkan kontraknya sebelum masa *reversing period*, biasanya tahun ketiga maka yang bersangkutan tidak akan menerima kembali uang yang telah dibayarkan kecuali sebagian kecil saja. Juga adanya unsur keuntungan yang dipengaruhi oleh

pengalaman *underwriting*, dimana untung-rugi terjadi sebagai hasil dari ketetapan.

8. Bebas Gharar (Ketidakpastian)

Gharar dalam pengertian bahasa adalah Al-Khida“ (penipuan), yaitu suatu tindakan yang di dalamnya diperkirakan tidak ada unsur kerelaan (Ali, 2008:134). Rasulullah SAW bersabda tentang gharar dalam hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari sebagai berikut: “Abu hurairah mengatakan bahwa Rasulullah SAW. Melarang jual-beli hashah dan jual-beli gharar” (HR. Bukhari-Muslim).

2.1.4 Polis Asuransi

Polis Asuransi adalah dokumen yang memuat kontrak antara pihak yang ditanggung dengan perusahaan asuransinya (Ali, 1993:110). Polis asuransi ini berupa secarik kertas kecil, suatu perjanjian singkat, yang memuat perjanjian pertanggungn harta dengan berbagai kepentingan yang tersebar di seantero pelosok dunia terhadap beraneka macam bencana. Secara umum polis asuransi berupa surat perjanjian yang menyatakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak-pihak yang membuat kontrak yang memuat deklarasi.

Deklarasi merupakan uraian tentang apa yang diasuransikan, orang yang ditanggung, premi yang harus dibayar, periode yang dicakup, batas-batas polis atau jumlah asuransi, dan setiap jaminan (*warranties*) atau janji yang dibuat oleh pihak yang ditanggung mengenai sifat dan kontrol terhadap bahaya, sebagai berikut:

1. Persetujuan Pertanggungan

Disini diuraikan penutupan asuransi. Kadang-kadang dalam *insuring agreement* (persetujuan pertanggungan) ini dirumuskan arti istilah-istilah penting yang dipakai dalam kontrak.

2. Pengecualian

Perusahaan asuransi mengubah persetujuan pertanggungan yang luas dan umum karena satu dan lain sebab. Pengecualian ini perlu untuk:

- a. Memudahkan pengelolaan bahaya fisik dan moral.
- b. Meniadakan penutupan berganda yang telah dimuat dalam polis lain.
- c. Meniadakan penutupan (*coverage*) yang walaupun penting bagi sebagian pihak yang ditanggung, tetapi tidak dibutuhkan oleh pembeli polis tertentu.
- d. Meniadakan bencana yang tidak dapat ditanggung.
- e. Meniadakan penutupan (*coverage*) tertentu yang tidak mampu ditanggung oleh perusahaan asuransi itu atau yang memerlukan pertanggungan dan premi khusus.

3. Syarat-syarat (*Condition*)

Aturan-aturan dasar mengenai transaksi asuransi ini dicantumkan dalam syarat-syarat (*conditions*). Disini ditentukan tanggungjawab penanggung atas kerugian-kerugian yang ditutup dengan mengenakan kewajiban-kewajiban atas pihak

yang ditanggung dan atas pihak penanggung (perusahaan asuransi). Syarat-syarat yang biasa dijumpai dalam polis asuransi adalah yang ,menyangkut tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban pihak yang ditanggung sesudah terjadinya suatu kerugian, batas waktu untuk pembayaran klaim, batas waktu pengajuan tuntutan terhadap perusahaan, asuransi lain, subrogation, perusahaan polis, penugasan, pembatalan, menyembunyian, dan penipuan, serta penyelesaian yang dipilih (Sula 2004 :326-328).

2.1.5. Penjualan

1. Pengertian Penjualan

Penjualan adalah pemindahan hak milik atas barang atau pemberian jasa yang dilakukan penjualan kepada pembeli dengan harga yang disepakati bersama dengan jumlah yang di bebaskan kepada pelanggan dalam penjualan barang atau jasa (Rangkuti, 2009:57). Penjualan adalah suatu akad penyerahan suatu barang atau jasa dari penjual kepada pembeli dengan harga yang disepakati atas dasar sukarela. Islam mensyaratkan agar jual beli haruslah dengan sukarela, tanpa paksaan atau tipuan (Sula, 2004:455). Penjualan adalah merupakan fungsi utama setelah melakukan fungsi-fungsi lainnya, artinya penjualan bukanlah aktivitas yang berdiri sendiri tetapi ditopang oleh aktivitas lainnya dengan tujuan untuk menyampaikan barang atau jasa ke konsumen (Zulkarnain, 2012:15).

Tiga alasan pokok yang mendasari pentingnya mempelajari penjualan, yakni:

- a. Setiap orang adalah penjual.
- b. Semua organisasi membutuhkan penjualan.
- c. Banyaknya peluang karir dalam bidang ini.

Menurut Feddy Rangkuti karakteristik yang harus ada pada setiap petugas penjualan untuk menjadi sukses adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki motivasi yang tinggi (*bigbly motivation*).
- b. Dapat diandalkan dan dapat dipercaya (*dependability and trutbwortbness*)
- c. Memiliki etika dalam berperilaku (*etical sales behavior*).
- d. Memiliki pengetahuan yang tepat dan benar mengenai konsumen dan produk (*consumer and product knowledge*).
- e. Keahlian dalam berkomunikasi (*communication skill*).
- f. Fleksibilitas (*flexibility*).
- g. Intelegensi emosional (*emotional intelegence*).

Jadi yang dimaksud dengan penjualan adalah pemindahan hak milik atas barang atau pemberian jasa yang dilakukan penjualan kepada pembeli dengan harga yang disepakati bersama dengan jumlah yang di bebankan kepada pelanggan dalam penjualan barang atau jasa (Rangkuti, 2009:185)

2.2 Tinjauan Umum Agen Asuransi Syariah

2.2.1 Pengertian Agen Asuransi Syariah

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan bisnis asuransi (Sendra, 2004:118).

Ada hal yang cukup krusial dalam asuransi, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Dalam melakukan pemasaran produk asuransi, kita mengenal sistem keagenan (*ordinary agency system* atau *agency distribution system*). Karena setiap organisasi setiap perusahaan akan menempatkan aspek pemasaran atau sering disebut agen asuransi dalam mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang

pertanggung jawaban semacam asuransi akan selalu menempatkan bidang pemasaran sebagai tulang punggung penopang kinerja perusahaan (Ali, 2004:47).

Sistem keagenan ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sistem kantor cabang (*branch office system*) dan sistem keagenan umum (*general agency system*). Sistem kantor cabang dibentuk dengan tujuan agar perusahaan dapat melakukan pengendalian secara optimal, meskipun perusahaan harus menanggung berbagai biaya yang cukup signifikan. Kepala cabang dituntut untuk melakukan efisiensi biaya dalam mengelola operasional kantor cabang dan menghasilkan pendapatan secara maksimal melalui agen-agen yang produktif, karena kemungkinan perlu memiliki kendali yang cukup besar dalam pengelolaan perusahaan, misalnya kemudahan dalam perluasan, penggabungan teritorial pemasaran serta pemindahan tenaga kerja dari satu cabang ke cabang lain.

Dalam undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian disebutkan bahwa agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Regulasi ini adalah dasar hukum yang menjadi payung hukum bagi perasuransian di Indonesia baik konvensional maupun asuransi syariah, namun bagi asuransi syariah ada ketentuan lain yang mengatur selain dari undang-undang ini yaitu harus mengacu pula pada fatwa yang dikeluarkan oleh dewan syariah nasional (DSN)-MUI,

diantaranya fatwa yang mengatur mengenai usaha perasuransian syariah diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 21 Tentang Pedoman Asuransi Syariah.

Seorang agen asuransi syariah harus memperhatikan beberapa hal dalam memasarkan produk asuransi syariah dari perusahaan asuransi syariah tempatnya bekerja (Sula, 2004:485):

a. Rabbaniyah

Seorang muslim diperintahkan untuk mengingat Allah bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktivitas mereka, semua kegiatan bisnis hendaklah selaras dengan moralitas dan nilai utama yang digariskan oleh al-Qur'an. Al-Qur'an memerintahkan untuk mencari dan mencapai prioritas-prioritas yang Allah tentukan didalam al-Qur'an misalnya sebagai berikut:

- 1) Hendaklah mereka melakukan pencarian pahala yang besar dan abadi di akhirat ketimbang keuntungan kecil dan terbatas yang ada di dunia.
- 2) Mendahulukan sesuatu yang secara moral bersih dari pada sesuatu yang secara moral kotor, walaupun misalnya yang terakhir mendatangkan banyak keuntungan yang lebih besar daripada yang pertama.
- 3) Mendahulukan pekerjaan yang halal dari pada pekerjaan yang haram.

b. Berperilaku Baik dan Simpatik

Seorang marketer muslim harus berperilaku sangat simpatik bertutur kata yang manis dan rendah hati. Al-Quran mengajarkan untuk senantiasa bermuka manis berperilaku baik dan simpatik, Allah berfirman:

وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَاخْفِضْ لِحَنَّاكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

“Dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.” (Q.S. al-Hijr [15] : 88)

c. Bersikap Adil kepada Semua Stake Holders

Allah mencintai orang yang bersikap adil dan membenci orang-orang yang bersikap dzalim, Allah berfirman:

أَلَا لَعْنَةُ اللَّهِ عَلَى الظَّالِمِينَ

“Ingatlah, kutukan Allah (ditimpakan) atas orang-orang yang zalim,” (Q.S. Hud [11]: 18).

Islam telah mengharamkan setiap hubungan bisnis yang mengandung kedzaliman dan mewajibkan terpenuhinya keadilan terapkan dalam setiap hubungan dagang dan kontrak-kontrak bisnis. Oleh karena itu Islam melarang bai' al-gharar, jual beli yang tidak jelas sifat-sifat barang yang ditransaksikan karena mengandung unsur ketidakjelasan yang membahayakan salah satu pihak yang melakukan transaksi.

d. Bersaing Secara Sehat (Fastabiqul Khairat)

Al-Qur'an melukiskan tentang persaingan positif (fastabiqul khairāt) dengan sangat gamblang dalam al-Qur'an, Allah berfirman:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيٰهَا ۗ فَاسْتَبِقُوا آلَٰتِهَا ۗ رُتِبَ ۗ أَيَّٰتِنَا مَا
تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ ٱللَّهُ جَمِيعًا ۗ إِنَّ ٱللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

“Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. al-Baqarah [2] : 148).

Ini konsep persaingan sehat dan berlomba-lomba dalam kebaikan, baik dalam konteks lembaga dan dalam konteks individu atau karyawan dalam suatu perusahaan.

e. Mendahulukan Sikap Tolong Menolong

Al-Quran bahkan memerintahkan kaum muslimin untuk mementingkan orang lain dari pada dirinya ketika orang lain itu lebih membutuhkan, Allah berfirman:

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا ٱلْءَدَارَ ۗ وَٱلْءِيمَانَ مِن قَبْلِهِمْ ۗ يُجِبُونَ ۗ مِن ۗ هَٰجَرَ
إِلَىٰ ۗهِمْ ۗ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ ۗ حَٰجَةً مِّمَّا ۗ أُوتُوا ۗ وَيُؤْتُونَ
عَلَىٰ ۗ أَنفُسِهِمْ ۗ وَلَوْ ۗ كَانَ بِهِمْ ۗ خَصَاصَةٌ ۗ وَمَن يُوقَ شُحَّ
نَفْسِهِ ۗ فَآوَلَّ ۗ إِلَيْكَ ۗ هُم ۗ آلَٰتِ ۗ مُفِ ۗ لِحُونَ

“Dan mereka mengutamakan (orang-orang muhajirin), atas diri mereka sendiri, Sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran

dirinya, mereka Itulah orang-orang yang beruntung”

(Q.S. Al-Hashr [59]: 9)

f. Amanah

Amanah bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan, secara umum amanah Allah kepada manusia yaitu ibadah dan khalifah. Begitu berat tanggung jawab yang diberikan terhadap amanah dihadapan Allah sehingga Allah mengatakan dalam Firman-Nya:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ
فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ
إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amat bodoh,” (QS. Al-Ahzab [33] : 72)

g. Jujur dan Tidak Curang

Al-Qur’an dengan tegas melarang ketidakjujuran, Allah berfirman:

قَالَتِ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ
اسْتَجِرْتَهُ أَلْ قَوِيُّ أَلْ أَمِينُ

"Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (padakita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".
(Q.S. Al-Qasas [28] : 26)

2. Jahada (Sungguh-sungguh)

Bahwa seseorang yang menggeluti bisnis syariah mestilah dilakukan secara sungguh-sungguh. dalam firman Allah quran surah Al-Ankabut [29] ayat 69 yang artinya "Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benarkan Kami tunjukkan kepada mereka jalan- jalan kami. Dan Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik."

3. Saling Menghormati dan Tidak Berburuk Sangka

Saling menghormati kepada setiap kompetitor dengan tidak selalu menjelek-jelekkan produk kompetitor kepada masyarakat (Sula, 2004:501).

2.2.2 Peran Agen

Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. kedudukan adalah suatu wadah yang isinya adalah hak dan kewajiban tertentu, sedangkan hak dan kewajiban tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Oleh karena itu, maka seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran. Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas (Bakir, 2009: 348).

Secara sosiologis peran adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memangku suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jika seseorang menjalankan peran tersebut dengan baik, maka dengan sendirinya akan berharap bahwa apa yang dijalankan sesuai dengan keinginan dari lingkungannya. Peran secara umum adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan (Soekanto, 2002: 242).

Peran memiliki aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.

- b. Peran adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peran juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang sangat penting bagi struktur sosial masyarakat.

Jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

- a. Peran normatif adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- b. Peran ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukan didalam suatu sistem.
- c. Peran faktual adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata (Soekanto, 2002: 243).

Adapun beberapa upaya peran agen pemasar asuransi syariah untuk mengedukasi calon nasabah antara lain sebagai berikut:

- a. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit asuransi syariah kepada calon nasabah secara jujur dan terbuka (Hafidhuddin, 2002: 148).
- b. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai

perencana keuangan (financial planner) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon nasabah asuransi syariah.

- c. Agen asuransi syariah perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media masa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, feature, advertorial, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
- d. Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun, strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.

Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.

Selanjutnya menurut Iltiham & Wahyuni (2016, h. 23) bahwa seorang agen harus menguasai pasar dan produk yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga peran agen dalam meningkatkan jumlah nasabah yang harus dipersiapkan antara lain:

1. Melakukan survei ke masyarakat kira-kira asuransi apa yang dibutuhkan saat ini dan melakukan sosialisasi pentingnya asuransi bagi masyarakat.

2. Melakukan perluasan pasar dengan melihat segmentasi pasar.
3. Agen harus mempunyai *planning* setiap harinya dan tempat yang akan dikunjungi.
4. Agen harus mempunyai data lengkap dan valid tentang nasabah.
5. Harus mempunyai tujuan agen datang bukan hanya ingin menawarkan produk asuransi tetapi tujuan yang paling utama adalah hanya sekedar silaturahmi dengan berbicara yang baik dan ramah, tidak ada unsur memaksa dalam memasarkan produk asuransi tersebut.
6. Bagi agen *leader*, lebih membina agen dibawahnya dan membekali pengetahuan yang cukup dalam hal *selling skill*.

Sedangkan menurut Muthohari (2012: 57) bahwa peran agen dalam dalam meningkatkan penjualan dapat dilakukan dengan usaha – usaha antara lain :

1. Kemampuan agen dalam membangun jaringan bisnis
2. Penampilan agen
3. Kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk
4. Kemampuan berkomunikasi
5. Pelayanan

Berdasarkan analisis faktor terbentuk 3 (tiga) komponen yang berpengaruh terhadap peranan agen dalam meningkatkan nasabah yaitu :

1. Faktor agen yang berkaitan dengan hubungan manusia dan kemampuan agen dalam melayani nasabah
2. Faktor proses berkaitan dengan ketepatan, keandalan, serta tanggapan agen dalam memproses pelayanan kepada nasabah
3. Faktor bukti fisik berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan. (Noviyarni, 2014. h, 50)

2.2.3 Fungsi Agen

Pada awal berdirinya asuransi syariah di Indonesia yaitu asuransi takaful, dalam menjual polis atau mencari premi tidak menggunakan sistem keagenan seperti yang dilakukan oleh asuransi syariah yang ada di Malaysia agen tidak terlihat, tetapi orang-orang datang sendiri untuk membeli polis asuransi. Namun setelah satu tahun dicoba tanpa keagenan ternyata pertumbuhannya tidak terlalu cepat, bahkan terlihat lamban.

Sampai saat ini masyarakat Indonesia masih banyak yang belum menyadari akan produk asuransi. Bahkan, mereka yang sadar akan kebutuhannya masih harus didorong untuk ikut asuransi. Hal ini kemungkinan disebabkan pembeli asuransi masih kurang memahami tentang asuransi, dan mereka kurang memiliki informasi yang jelas akan produk asuransi, sehingga meskipun sudah ada keinginan untuk berasuransi, tetapi mereka sering menangguhkannya. Melihat kenyataan ini, maka produk asuransi harus secara aktif diinformasikan kepada masyarakat umum.

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi syariah bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan menjelaskan ke masyarakat sangat dibutuhkan. Karena fungsi agen menjual asuransi sama halnya dengan perbuatan memproduksi asuransi (Ali, 1995: 93). Agen merupakan orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi untuk memberikan pengertian tentang pentingnya asuransi sebagai jaminan masyarakat.

Oleh karena itu agen harus jujur, baik jujur kepada diri sendiri, jujur kepada masyarakat maupun jujur kepada perusahaan. Melihat peran agen pada perusahaan asuransi, maka fungsi seorang agen dalam menjalankan kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Tugas-tugas Agen

Agen dalam perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu menjual produk sekaligus. Pada hal ini, maka dapat dikatakan bahwa tugas agen adalah :

- a. Menjelaskan betapa pentingnya asuransi bagi masyarakat
- b. Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja perusahaan asuransi
- c. Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak-banyaknya
- d. Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat
- e. Menjaga nama baik perusahaan asuransi tempat mereka bekerja

2. Kewajiban Agen

Berdasarkan tugas agen tersebut, maka agen harus menaati dan memenuhi kewajibannya, apabila menginginkan aktivitasnya mendatangkan hasil yang optimal. Adapun yang menjadi kewajiban agen, yaitu :

- a. Agen perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan calon tertanggung dalam hal menjual produk yang ditawarkan.
- b. Melakukan penutupan dan segera menyetorkan premi pertama yang berhasil ditagih pada hari kerja.
- c. Memberikan pelayanan yang baik kepada calon tertanggung dengan tidak melanggar kode etik profesi agen asuransi (Sendra, 2002:19).

3. Tanggung jawab Agen

Sesuai dengan tugas yang dilakukan oleh agen, maka yang menjadi tanggung jawab agen, yaitu :

- a. Tanggung jawab agen asuransi pada diri sendiri.
- b. Tanggung jawab agen asuransi pada perusahaan.
- c. Tanggung jawab agen asuransi pada pemegang polis.
- d. Tanggung jawab agen asuransi pada masyarakat (pemerinta)(widodo, 2011:8).

4. Syarat-syarat Agen

Agen sebagai seorang penjual dalam asuransi tidak mudah untuk dapat menjual dengan prestasi yang baik, untuk itu diperlukan syarat untuk keberhasilan dalam meningkatkan nasabah dan menjual produk asuransi.

Adapun syarat yang harus ditempuh oleh seorang agen untuk menjadi penjual yang sukses, yaitu:

- a. Jujur, yaitu seorang agen harus jujur dalam perkataan, perbuatan dan hati nurani, menjelaskan segala suatu dengan jujur kepada prospek tanpa nada memaksa dan akan mendorong prospek untuk dapat menjawab dengan jujur yang memudahkan penutupan dan pemeliharaan polis.
- b. Loyal, yaitu setia dan loyalitas kepada perusahaan yang diwakilinya.
- c. Inisiatif, yaitu penuh inisiatif dalam bekerja, tanpa harus ada dorongan dari orang lain.
- d. Imajinasi, yaitu seorang agen harus mempunyai daya imajinasi yang baik, dan akan mampu menghayati kebutuhan prospek.
- e. Antusiasme, yaitu bekerja dengan bergairah akan membuat prospek juga bergairah mendengarkan penjelasan agen.
- f. Keyakinan diri, yaitu sebelum melakukan penjualan hendaknya agen mempersiapkan diri antara lain, belajar sehingga diri sendiri yakin akan kebaikan asuransi.
- g. Ambisi, yaitu mempunyai ambisi untuk mencapai tujuan yang lebih direncanakan.
- h. Keberanian, yaitu berani mengambil sikap dan membantu prospek pengambilan keputusan.

- i. Cepat tanggap, yaitu seorang agen harus cepat tanggap terhadap reaksi prospek.
- j. Mengetahui identitas perusahaan dan produknya, yaitu sebelum melakukan penjualan, agen perlu mengetahui identitas perusahaan.
- k. Mengetahui calon pembeli, yaitu sebelum melakukan pendekatan agen sebaiknya sudah mempelajari, mengenal dan mengetahui data prospek untuk dapat menentukan cara pendekatan kebutuhannya.
- l. Memahami teknik menjual, yaitu mempelajari dan menguasai teknik menjual, agen akan lebih mudah menuntun prospek menuju penutupan.
- m. Penampilan pribadi, yaitu penampilan yang akan menentukan penjualan, antara lain cara berpakaian, budi bahasa, sikap yang bertujuan memberi kesan simpatik.
- n. Mengetahui "siapa dirinya", yaitu memahami segi positif dan negatif diri sendiri, kemudian mampu mengembangkan yang positif dan mengatasi negatif.
- o. Mempunyai perencanaan yang baik, yaitu sebelum memulai pekerjaannya, agen harus mempunyai perencanaan yang baik untuk dapat mendukung peningkatan penjualan (Soereno, 1998:104).

5. Kode Etik Agen Asuransi

Sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 8 Keputusan Menteri Keuangan No. 425 bahwa tenaga ahli dalam peransuransian wajib melakukan tugasnya dengan berpedoman pada standar praktek dan kode etik profesi yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya untuk menjaga nama baik perusahaan dan calon tertanggung maka agen harus menjunjung tinggi kode etik Agen Asuransi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengutamakan kepentingan cara pemegang polis.
- b. Menghormati kepercayaan yang diberikan pemegang polis dan akan memegang rahasia pribadinya.
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan terus menerus kepada pemegang polis.
- d. Menggunakan setiap cara yang layak dan sesuai dengan kode etik untuk mendapatkan calon pemegang polis, tetapi juga dengan tegas menolak segala cara yang dapat menurunkan derajat profesi agen.
- e. Memberikan setiap fakta dan keterangan yang perlu secara lengkap dan tepat dengan setulus-tulusnya agar memungkinkan pemegang polis mengambil keputusan secara tepat.
- f. Berusaha menyempurnakan kemahiran serta menambah pengetahuan dengan cara berfikir kembali dan belajar secara terus menerus.
- g. Berusaha melakukan tugas sedemikian rupa dengan memperlihatkan sifat dan suri tauladan yang baik

dalam jabatan maupun kehidupan pribadi sehari-hari. Prinsip Islam dalam etika bisnis mewajibkan adanya keadilan antara pihak yang berkaitan dengan transaksi dalam melakukan penjualan. Tujuannya agar salah satu pihak tidak ada yang dirugikan melainkan masing-masing mendapatkan manfaatnya (Prihantono, 2001:9-10).

2.2.4 Wewenang Agen

Dalam bisnis agen diberi kuasa dan wewenang untuk melakukan penjualan dan promosi barang-barang atau jasa milik perusahaan yang diageninya. Secara umum wewenang seorang agen terutama terletak pada wewenang yang diberikan kepadanya oleh kontrak keagenan atau yang biasa disebut dengan perjanjian keagenan. Karena adanya wewenang yang dimilikinya oleh agen merupakan kriteria utama untuk mendapatkan adanya suatu keagenan. Namun, kekuasaannya untuk mengikat perusahaan melampaui wewenang kontrak ini (Sumantoro, 1986:24).

Agen mempunyai tiga macam wewenang, pertama adalah wewenang tersurat yaitu tercantum dalam kontraknya dengan perusahaan yang dalam hal ini perusahaan asuransi. Yang kedua adalah wewenang tersirat, yaitu agen memperoleh wewenang yang layak dianggap publik yang dimilikinya. Aturan menyelidiki syarat-syarat sesungguhnya dari setiap perjanjian keagenan. Jika layak maka bagi publik yaitu untuk

mempercayai bahwa seorang agen mempunyai wewenang untuk suatu tindakan tertentu, maka sejauh yang menyangkut hukum, agen tersebut mempunyai wewenang itu. Yang ketiga agen mempunyai wewenang lahiriah yaitu wewenang yang telah dilaksanakan itu didiamkan saja oleh perusahaan, artinya perusahaan asuransi itu gagal melarang tindakan agen tersebut (Ali, 1995:92).

2.2.5 Kelebihan Agen

Adapun kelebihan memilih karier sebagai agen asuransi diantaranya yaitu:

a. **Uang dan Kepuasan Pribadi**

Manusia bekerja untuk kompensasi, yaitu uang dan kepuasan pribadi yang bersumber dari keberhasilan melaksanakan tugasnya. Hanya sebagian kecil agen yang sukses bekerja semata-mata karena dorongan kebutuhan uang saja. Hal ini disebabkan karena seorang agen asuransi berperan juga sebagai penasehat dalam pemecahan masalah keuangan keluarga, antara lain kepada para profesional, dokter, ahli hukum, guru, dan berbagai profesi lainnya yang ada di masyarakat.

b. **Tidak diperlukan investasi besar**

Untuk memasuki pekerjaan sebagai agen asuransi, hanya diperlukan sedikit modal jika dibandingkan dengan usaha lainnya. Perlu dipahami tidak seorang pun dapat memasuki

suatu usaha tanpa menginvestasikan modal, tidak terkecuali usaha asuransi.

Modal utama yang diperlukan dalam usaha asuransi adalah waktu dan semangat atau tenaga serta biaya yang minimal sebab tidak perlu sewa gedung termasuk inventasi kantor dan biaya perawatannya

c. Penghasilan yang baik

Barangkali tidak berlebihan jika dikatakan, penghasilan rata-rata agen asuransi di atas penghasilan rata-rata karyawan perusahaan lainnya. Bagi agen asuransi terbuka kesempatan dan peluang untuk berpenghasilan besar yang bebas dan terus berkembang. Bagi agen yang berprestasi, peluang untuk meraih penghasilan besar dan karier sangat terbuka luas.

d. Tidak ada penghasilan musiman

Asuransi adalah usaha sepanjang tahun dan tidak mengenal musim paceklik. Artinya, setiap saat agen asuransi dapat menerima penghasilan dari komisinya atas hasil produksi atau penjualannya. Sepanjang aktivitas prospektingnya berkesinambungan, maka dengan sendirinya penjualan meningkat terus dan otomatis penghasilan dapat diterima setiap saat. Tidak takluk dan terpengaruh oleh fluktuasi harga pasar dan tidak pula terpengaruh oleh guncangan harga barang dagangan di pasar.

e. Jangka waktu penghasilan

Realitas menunjukkan bahwa tidak pernah ada istilah agen terlalu tua untuk berpenghasilan. Demikian juga tidak mengenal persoalan pensiun bagi agen asuransi sebab usia bukanlah rintangan untuk berpenghasilan besar. Hanya semangat, kemauan, dan kemampuan untuk melakukan prospekting yang menentukan.

f. Kesempatan untuk mengembangkan diri

Pekerjaan asuransi memberikan kesempatan untuk pengembangan pribadi, terutama kepada agen yang peka dan waspada secara mental dan fisik. Asuransi adalah sesuatu tidak nyata oleh karena itu, agen harus memiliki imajinasi tinggi supaya dapat mempresentasikan dengan baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan prospek manapun pelanggannya. Hubungan yang terus - menerus dan tanpa putus dengan masyarakat berbagai golongan adalah latihan yang sangat berharga dan tidak ada bandingannya bagi agen. Manfaat utamanya ialah untuk mengembangkan kepekaan, kewaspadaan, dan kepribadian agen

g. Kesempatan manajerial

Pada umumnya agen yang sukses dalam menjual memiliki peluang yang luas untuk mengembangkan karier manajerial dan eksekutifnya. Mereka biasa menjadi manager penjualan atau *agency* (Sendra, 2002:10-12).

2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian
1.	Noviyarni (2014) Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah (Studi kasus penelitian di PT. Bumi Putera Syariah cabang Ciputat)	Kualitatif	Peran agen dalam meningkatkan nasabah asuransi sangat berpengaruh besar, karena kesuksesan penjualan sangat tergantung pada kinerja para agen dan dari agenlah secara umum produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Ini berarti agen sangat berpengaruh besar terhadap meningkatkannya nasabah dan keberhasilan sebuah perusahaan
2	Arti (2014) Sistem Agency Sebagai Sistem Pemasaran Di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah Cabang Yogyakarta	Kualitatif	Menggunakan sistem agency sebagai pemasaran tersebut sangat efisien dan efektif seperti, lebih mudah memahami keinginan yang dibutuhkan masyarakat, menjalin silahurr Rahmi, serta menciptakan lapangan kerja.

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian
	Anggina (2014) Peran Agen Dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian (Studi kasus PT	Kualitatif	PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya dalam memperluas jaringannya menggunakan sistem Agency di bentuk dengan untuk mempercepat pertumbuhan jumlah pemasar dan

	Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya)		penetrasi produk Syariah ke tengah masyarakat.
4.	Winda (2015) Analisis Peranan Agen dalam meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor cabang Semarang)	Kualitatif	Analisis pertumbuhan premi AJB Bumi putera 1912 Kantor cabang Semarang, bersifat fluktuatif yaitu pertumbuhan premi asuransi tidak tetap, mengalami penurunan dan peningkatan tiap tahunnya

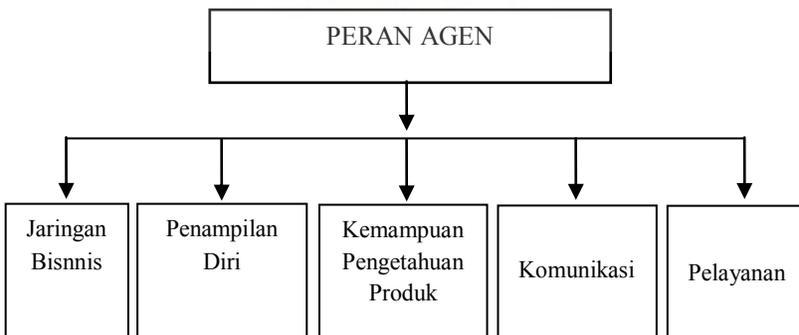
Sumber: Data Diolah (2019)

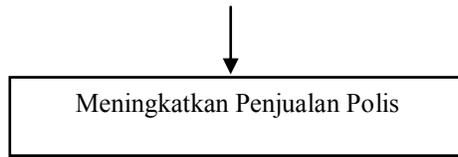
Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian dahulu yang terkait dengan penelitian ini. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya diantaranya yaitu sama-sama membahas mengenai peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa. Walaupun hasil penelitian menunjukkan perbedaan metode dalam menganalisisnya. Persamaan selanjutnya yaitu tujuan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini sama-sama untuk meningkatkan penjualan yaitu penjualan produk asuransi jiwa. Selain persamaan, terdapat pula perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti lakukan diantaranya lokasi penelitian yang berbeda. Walaupun sama-sama meneliti pada perusahaan asuransi, tentunya terdapat perbedaan metode yang digunakan pada setiap perusahaan asuransi sehingga informasi mengenai hasil penelitianpun akan berbeda. Perbedaan selanjutnya terdapat pada produk yang di jual. Walaupun sebagian besar menggunakan produk asuransi

jiwa tetapi antara satu produk asuransi jiwa dengan produk asuransi jiwa lainnya pasti memiliki perbedaan tersendiri.

2.4 Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang berada di jl Teuku Daud Beureuh No. 8B Kuta Alam. Alur Pemikiran dalam penelitian ini akan melihat peran agen dalam meningkatkan penjualan asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dengan menggunakan indikator Jaringan Bisnis, Penampilan Diri, Kemampuan Pengetahuan Produk, Komunikasi dan Pelayanan. Ditujukan kepada agen dan nasabah dengan cara wawancara semi terstruktur. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian ke PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh. Setelah itu, penulis membuat hasil penelitian terhadap rumusan masalah yang telah dibuat. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :





Sumber : Data Diolah (2019)

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006:6). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengemukakan tentang bagaimana peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah yang di luncurkan oleh perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, sehingga menjadi salah satu produk yang diminati oleh nasabah.

1.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *agency* direktur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dan nasabah yang di jadikan narasumber dalam penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah kegiatan agen yang di lakukan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

1.3 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang bisa memberikan informasi terkait dengan situasi dan kondisi latar belakang penelitian atau orang yang benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti (Moleong, 2000). Oleh karena itu, tentunya akan di perlukan jumlah informan untuk objek penelitian. Dalam penelitian ini, informan ditunjukan kepada agen dan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1.	Agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	5 Orang
2.	Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh	5 Orang

Sumber : Data Diolah (2019)

3.4 Sumber Data Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara kepada Agen dan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Wawancara ini berkaitan dengan topik permasalahan yang diteliti. Penulis menggunakan wawancara semiterstruktur dengan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan yang pelaksanaannya lebih bebas dari pada terstruktur.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini lebih diarahkan pada data-data pendukung tambahan. Dalam penelitian ini data yang diperolehnya dengan data sekunder melalui buku-buku, jurnal, artikel dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat di atas, maka dalam pengumpulan data skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan metode ini, guna memperoleh data dan informasi mengenai realita operasional perusahaan.

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006:72). Wawancara dalam penelitian ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis dan diajukan kepada pihak yang menjadi objek penelitian. Jenis wawancara yang penulis lakukan yaitu wawancara semi terstruktur yang dikumpulkan melalui *interview* kepada informan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan yang didapat dari perusahaan dan lembaga yang diteliti atau laporan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan dengan cara data tersebut dikumpulkan dan diamati terutama dari aspek kelengkapan. diklasifikasi dan disistematisasi serta diformulasi sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti. Analisa dilakukan secara kualitatif berdasarkan dari data-data yang didapatkan dari wawancara dengan pihak PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam menganalisa data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak

penting dengan demikian datang yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian seperti itu diharapkan informasi tertata dengan baik dan benar menjadi bentuk yang padat dan mudah dipahami untuk menarik kesimpulan.

3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2007: 338).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Penelitian

4.1.1 Sejarah Pendirian PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Asuransi Jiwa Bumiputera (AJB) 1912, pada saat didirikan bernama OLMIJ PGHB. OLMIJ singkatan dari *onderlinge levenverszekering maatscappij*. Sedangkan PGHB singkatan dari Perserikatan Guru-guru Hindia Belanda. Perusahaan asuransi jiwa ini berbentuk usaha bersama (mutual), didirikan oleh tiga orang guru, M.Ng. Dwidjodewojo, MKH Soebroto, dan M. Adimidjojo, di Magelang, Jawa Tengah, pada 12 Februari 1912.

Didorong oleh semangat nasionalisme untuk meningkatkan kesejahteraan kaum bumiputera, khususnya para guru, Budi Utomo mendirikan PGHB. Semangat nasionalisme itu, kemudian melahirkan gagasan yang sangat cemerlang. Hanya empat tahun setelah kelahiran Budi Utomo, M. Ng. Dwidjodewojo – Guru Bahasa Jawa di Sekolah Guru, Yogyakarta, yang juga Sekretaris I Budi Utomo, - mencetuskan gagasan mendirikan sebuah perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama, berbentuk Usaha Bersama.

Ketika perserikatan Guru-guru Hindia Belanda mengadakan kongres pertama pada 12 February 1912, di Malang, Dwidjosewojo sebagai pejuang yang sangat memahami kehidupan para guru, memberikan gagasan tersebut untuk

mendirikan perusahaan asuransi jiwa itu. Peserta kongres pun menyambut positif dan menerima secara bulat gagasan itu.

Perkembangan selanjutnya, perusahaan asuransi jiwa itu ternyata dibutuhkan oleh masyarakat umum. Oleh karena itu, pengurus O.L. Mij. PGHB lalu melakukan konsolidasi organisasi. Perusahaan yang semula halnya menerima dari anggota dari para guru, kemudian jangkauannya diperluas, menerima dari anggota masyarakat umum. Akibat perluasan itu, para pengurus sepakat mengubah nama perusahaan. Berdasarkan rapat anggota pemegang polis di Semarang, November 1914, nama O.L. Mij. PGHB diubah menjadi O.L. Mij. Boemipoetra. Selanjutnya, perusahaan itu dikenal dengan nama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912. (Djamaahuri dkk, 2011:3).

Periode demi periode Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera berkembang dengan pesatnya, dan mulai melebarkan sayap dengan mendirikan unit syariah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 secara resmi berbentuk sejak dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 286/KMK.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang usaha asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah No. 21/SDN-MUI/X/2001, 17 Oktober 2001 demi menjaga kemurnian pelaksanaan prinsip-prinsip syariah Jakarta.

Diawali dengan memenangkan tender dari pemerintah untuk mencover Asuransi Perjalanan Haji wilayah Indonesia tahun 2003 (Ketua Konsorsium dengan kuota 85%). Salah satu

alasan AJB Bumiputera 1912 terpilih karena asuransi AJB Bumiputera 1912 satu-satunya perusahaan asuransi di mana kantor cabangnya tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia yang jumlahnya lebih dari 600 kantor cabang. Selain itu juga pengalamannya yang hampir seratus tahun di dunia perasuransian yang menjadikan perusahaan ini banyak mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Pada awalnya pembentukannya divisi atau cabang asuransi syariah mempunyai sarana dan prasarana SDM, perkantoran dan sistem yang sangat terbatas. Namun demikian divisi asuransi syariah telah memulai operasinya, ditandai dengan dilimpahkannya pengelolaan asuransi kumpulan perjalanan haji dari divisi asuransi kumpulan, dan selanjutnya diluncurkan produk asuransi perorangan syariah Mitra Mabru Plus dan Mitra Iqra Plus.

4.1.2 Falsafah, Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Beberapa falsafah, visi dan misi yang terdapat pada PT. Asuransi Jiwa Syariah

1. Falsafah

a. Idealisme

Idealisme adalah suatu cita-cita. Artinya, keberadaan Bumiputera sebagai entitas bisnis bukanlah semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat

perjuangan di bidang ekonomi yang merupakan wujud idealisme untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui usaha asuransi.

b. Mutualisme

Mutualisme atau kebersamaan adalah suatu nilai sosial yang menjadi landasan dalam pengelolaan perusahaan diwujudkan dalam bentuk kerjasama, kemitraan, dan sinergi meliputi antara pemegang polis dengan pemegang polis, antara perusahaan dengan pemegang polis, antara karyawan dengan karyawan dalam perusahaan, dan antar karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

c. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kompetensi sumber daya manusia yang menunjukkan keahlian dalam suatu bidang, diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan dalam kurun waktu tertentu, sebagai suatu kekuatan utama perusahaan dalam menjaga kelangsungan hidup, pemegang organisasi, dan pertumbuhan bisnis.

2. Visi dan Misi

Visi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yaitu menjadikan perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kelas dunia (*World Class Business*) berbasis *Syariah Framework Governance* (SFG) dan *Good Corporate Governance* (GCG). Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yaitu menyediakan produk Asuransi Jiwa Syariah

Bumiputera berdasarkan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, retensi sumber daya insani dan mencapai profitabilitas

4.1.3 Produk-produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Produk-produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Kantor Pemasaran Syariah Bumiputera Banda Aceh yaitu:

1. AJSB Assalam Family

Merupakan program asuransi jiwa yang didesain khusus untuk keluarga Indonesia di mana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan pilihan *plan* Asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan (Brosur Produk Assalam Family, 2016)

2. Mitra Iqrah Plus

Adalah produk asuransi jiwa syariah yang *benefitnya* dirancang untuk membantu menyediakan dana kelangsungan belajar pada setiap jenjang pendidikan anak, dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, baik peserta masih hidup ataupun telah meninggal dunia (Brosur Produk Mitra Iqrah Plus, 2016)

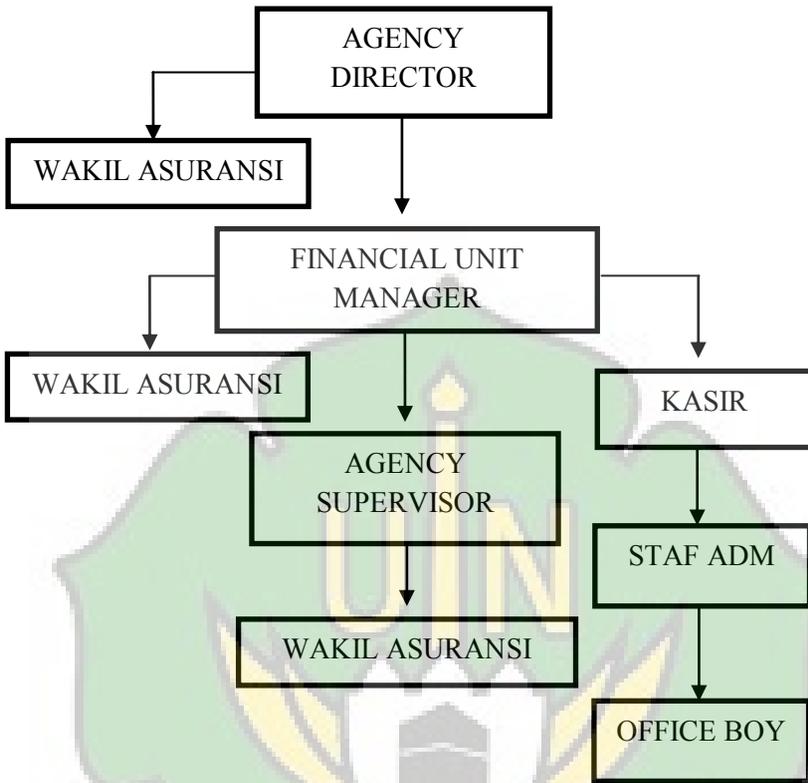
3. Mitra Mabru Plus

Adalah produk asuransi jiwa syariah yang di rancang untuk membantu pengelola dana guna membiayai perjalanan ibadah haji. Produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan *mudharabah* (bagi hasil) jika peserta meninggal dunia (Brosur Produk Mitra Mabru Plus, 2016)

4.1.4 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Struktur organisasi dibangun untuk dapat mempermudah dalam melaksanakan koordinasi karena adanya keterkaitan atau hubungan antara karyawan satu dengan yang lainnya. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan hubungan antara fungsi, posisi, maupun kedudukan, tugas dan wewenang yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Tujuan dibentuknya struktur organisasi yaitu untuk menciptakan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari setiap karyawan serta bidang pekerjaan melalui program kerja dan kegiatan operasional yang terperinci serta jelas agar sukses demi tercapainya visi dan misi perusahaan atau lembaga keuangan tersebut.

Dalam rangka mengoptimalkan operasional perusahaan maka Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Banda Aceh menyusun struktur organisasi sebagaimana dalam gambar berikut:



Sumber: PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Banda Aceh 2019

Gambar 4.1

Sruktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera
Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Keterangan dari gambar di atas sebagai berikut:

1. *Agency Director*

Adapun tugas *Agency Director* adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin pelaksanaan pekerjaan cabang sebagaimana digariskan direksi perusahaan, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

- b. Mengajukan usul kepada direksi mengenai keperluan penambahan pegawai dan lain-lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan, maupun kesulitan-kesulitannya dihadapi.
 - c. Menyampaikan laporan-laporan bulanan kepada direksi perusahaan mengenai pelaksanaan kegiatan usaha cabang.
 - d. Bertindak atas nama perusahaan untuk cabang yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga, sesuai dengan wewenang yang diberikan Direksi Perusahaan.
 - e. Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan.
 - f. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
 - g. Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktifitas dan pengembangan karir bawahan.
 - h. Memantau dan mengendalikan kegiatan perusahaan.
2. *Financial Unit Manager* (F.U.M), adapun tugas F.U.M adalah sebagai berikut:
- a. Mengawasi pembuatan kwintansi Premi Lanjutan Tahun Pertama (PLTP). Dan Premi Lanjutan (PL) melalui aplikasi Daftar Setoran Premi (DPS) dan Bumiputera *In Line* (BIL).
 - b. Mengawasi distribusi kwintansi Premi Lanjutan Tahun Pertama (PLTP) dan Premi Lanjutan (PL) kepala agen debit melalui PP-17 (kode permintaan kwintansi).

- c. Pembuatan surat konfirmasi kepada anggota tertentu, jatuh tempo, habis kontrak dan tahapan / Dana Kelangsungan Belajar (DKB).
 - d. Mengawasi tertib pengambilan kwintansi premi yang sudah *lapse* dan rusak ke Departemen Portofolio.
 - e. Mengawasi laporan penggunaan balngko Premi Lanjutan Tahun Pertama (PLTP) dan Premi Lanjutan (PL) ke Departemen Portofolio.
 - f. Mengawasi laporan penggunaan balngko Premi Lanjutan Tahun Pertama (PLTP) dan Premi Lanjutan (PL) ke Departemen terkait.
 - g. Entry Surat Permintaan Asuransi Pindah (SPAP).
3. Agen Supervisor
- Agen Supervisor merupakan pihak koordinator yang meneruskan kebijakan Agen Direksi kepada para Wakil Asuransi untuk di kerjakan. Adapun tugas seseorang Agen Supervisor adalah :
- a. Mendidik kader-kader Wakil Asuransi baru yang ingin berkarir di perusahaan.
 - b. Membimbing serta memberi contoh cara menangani beberapa permasalahan yang biasa terjadi saat Wakil Asuransi turun ke lapangan mencari calon-calon nasabah baru.
 - c. Mengadakan *briefing* dengan Wakil Asuransi setiap hari kerja untuk memberikan *planning* kerja serta mengorganisir para Wakil Asuransi secara langsung.

- d. Mengatur calon prospek dan memberikan wawasan baru kepada Wakil Asuransi tentang bagaimana membedakan calon prospek yang potensial dan bukan potensial.
 - e. Mengontrol kinerja para Wakil Asuransi untuk penilaian dan pendataan terhadap para Wakil Asuransi yang berprestasi untuk dinaikkan jabatan menjadi supervisor.
 - f. Membuat laporan pada setiap minggu, bulan, dan tahunan untuk dilaporkan pada kepala cabang.
 - g. Memenuhi target pencapaian yang diberikan perusahaan bersama dengan para Wakil Asuransi bimbingannya.
4. Wakil Asuransi
- Wakil Asuransi merupakan perantara dari perusahaan untuk memasarkan produk dan merupakan pihak yang langsung terjun di tengah masyarakat dengan mengatasnamakan perusahaan. Adapun tugas dari seorang Wakil Asuransi adalah sebagai berikut:
- a. Hadir pada setiap hari kerja mulai Senin sampai Jum'at.
 - b. Mendengarkan arahan dan program kerja yang disampaikan Agen Supervisor kepada Wakil Asuransi pada setiap hari kerja.
 - c. Menyampaikan segala permasalahan yang terdapat di lapangan pada saat *briefing* pagi bersama supervisor.

- d. Memenuhi segala bentuk *planning project* harian yang di sampaikan Agen supervisor kepada seluruh Wakil Asuransi.
 - e. Melaporkan seluruh agenda yang telah dikerjakan dari pagi sampai sore hari kepada Agen Supervisor.
5. Kasir, membantu kepala unit administrasi dan keuangan untuk melaksanakan program kerja kantor cabang khususnya bidang administrasi dan keuangan, adapun rincian tugas seorang kasir adalah sebagai berikut:
- a. Menerima dan membayar setiap transaksi keuangan yang telah disetujui atau di *faltering* oleh pejabat yang berwenang.
 - b. Menyelesaikan urusan perbankan meliputi setoran dan pengembalian uang, listrik, telepon, dan air minum.
 - c. Menerima premi dari agen debit.
 - d. Menyiapkan data gaji pegawai.
 - e. Mengirimkan laporan Lembaran Buku Kas (LBK) integrasi mingguan ke kantor wilayah.
 - f. Membuat posisi kas harian dan bulanan.
6. Staf Adm, membantu kepala unit administrasi dan keuangan untuk melaksanakan program kerja kantor cabang khususnya bidang kesekretariatan dan Sumber Daya Manusia(SDM), pelayanan pemegang polis dan mitra kerja. Adapaun rincian kerja bagian adm dan umum sebagai berikut:
- a. Administrasi sumber daya manusia (SDM).

- b. Pelayanan pemegang polis dan mitra kerja.
 - c. Administrasi dan Kesekretariatan.
 - d. Melapor aktivitas harian atau bulanan ke kantor wilayah dan mencatat laporan aktivitas harian dari kantor wilayah.
 - e. Meneruskan surat masuk kepada kepala cabang / kepala administrasi dan keuangan.
 - f. Surat menyurat sesuai tugasnya.
7. *Office Boy*, bertugas dalam membantu Agen Direktur dan F.U.M untuk menjalankan fungsi kebersihan kantor serta perintah lainnya. Adapun rincian kerja *Office Boy* adalah sebagai berikut:
- a. Masuk kantor paling telat pukul 07:15 WIB.
 - b. Membuka dan menutup kantor.
 - c. Membersihkan dan merapikan ruang kerja, ruang rapat, ruang tamu, dapur dan kamar mandi.
 - d. Membantu kelancaran tugas pegawai.
 - e. Membantu karyawan dalam fotocopy dan jilid.

4.2 Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Peneliti melakukan wawancara dengan informan yaitu nasabah dan agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa mencakup

kemampuan agen membangun jaringan bisnis, penampilan agen, kemampuan pengetahuan menguasai produk, kemampuan berkomunikasi dan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian jawaban melalui wawancara dari informan yaitu nasabah dan agen mengenai “peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh”, dimana nasabah dan agen dari PT.Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh menjadi informan hanya diwakili oleh masing-masing sebanyak 5 (lima) orang dan mengingat keterbatasan waktu dan dana.

4.2.1 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Agen Dalam Membangun Jaringan Bisnis

Hasil wawancara dengan nasabah mengenai kemampuan agen dalam membangun jaringan bisnis dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah sudah mengenal agen sebelum menjadi nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh, hal ini menandakan bahwa agen tersebut pandai bergaulan dan dapat dipercaya karena salah satu kesuksesan agen dalam membangun jaringan bisnis sehingga berhasil meningkatkan penjualan adalah memiliki pergaulan yang luas. Selanjutnya media yang

digunakan oleh agen dalam meningkatkan penjualan antara lain ceramah, presentasi dengan menggunakan slide power point, dan brosur. Penjualan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sudah menggunakan sistem agency sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor asuransi jiwa tersebut untuk membeli produk asuransi jiwa tetapi ada agen yang datang mengunjungi rumah atau kantor nasabah.

Selanjutnya hasil jawaban wawancara dengan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai kemampuan agen dalam membangun jaringan bisnis untuk meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa dapat disimpulkan bahwa agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memperoleh informasi (refensi) melalui promosi dari mulut ke mulut kepada teman, family, dan keluarga, dan ada juga dengan pengamatan sendiri melalui media cetak maupun elektronik, serta dengan melakukan kunjungan langsung ke rumah nasabah tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah yang belum kenal tetapi bagi nasabah yang sudah dikenal akan memberitahukan terlebih dahulu melalui telepon. Adapun media yang digunakan oleh agen dalam membangun jaringan bisnis dengan nasabah antara lain brosur, katalog, handpone, presentasi dengan menggunakan slide power point. Presentasi dalam penjualan yang dilakukan oleh agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor

Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh merupakan sebuah kesempatan untuk memaparkan produk asuransi jiwa syariah yang ditawarkan serta peluang bagi tenaga penjual untuk membangkitkan ketertarikan nasabah terhadap produk asuransi jiwa syariah tersebut.

Sehingga dari jawaban hasil wawancara dengan nasabah dan agen dapat disimpulkan bahwa peran agen dalam meningkatkan penjualan polis pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sudah baik karena agen telah mampu membangun jaringan bisnis yang baik dengan nasabah melalui kunjungan langsung ke rumah nasabah, dan informasi mengenai nasabah diperoleh melalui pergaulan yang luas yaitu teman, family, dan keluarga.

4.2.2 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Penampilan Agen

Hasil Wawancara Dengan Nasabah Mengenai Penampilan Agen dapat disimpulkan bahwa semua agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang mengunjungi nasabah dalam menawarkan produknya berpenampilan menarik dan berpakaian rapi serta memiliki sikap sopan santun. Penampilan agen asuransi jiwa akan mempengaruhi penjualan karena penampilan agen asuransi jiwa dapat menyakinkan nasabah untuk membeli produk

asuransi yang ditawarkan bahwa agen tersebut benar-benar bertanggung jawab atas uang yang dititipkan oleh nasabah. Oleh karena itu agen asuransi harus berpakaian rapi sehingga terlihat profesional dihadapan nasabah.

Kemudian menurut hasil jawaban wawancara dengan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai peran agen melalui penampilan agen guna menarik simpati nasabah dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa dapat disimpulkan bahwa mereka yang bekerja sebagai agen harus berpenampilan dan berpakaian rapi agar menarik nasabah untuk membeli produk asuransi yang mereka tawarkan. Berpakaian rapi tidak perlu menggunakan barang-barang mewah dan bermerek tetapi berpakaian rapi cukup menggunakan baju kemeja dan celana dasar. Sehingga saat bertemu dengan nasabah dapat simpati dari nasabah dan dianggap professional.

Sehingga berdasarkan hasil jawaban wawancara dengan nasabah dan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai penampilan agen dapat disimpulkan bahwa semua agen berpenampilan menarik dengan menggunakan pakaian rapi dan sopan setiap bertemu dengan nasabah guna menarik simpati nasabah sehingga peran agen dapat terlaksana dengan baik dalam meningkatkan penjualan polis asuransi. Penampilan agen yang menarik telah dilakukan sejak awal saat agen diterima bekerja melalui pelatihan (*tranning*).

4.2.3 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Pengetahuan Agen dalam Menguasai Produk

Hasil jawaban wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai peran agen melalui kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk dapat disimpulkan bahwa agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memiliki pengetahuan dan menguasai produk-produk asuransi jiwa dan mampu menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera serta manfaatnya, sehingga menarik minat beli dari nasabah. Ada nasabah yang langsung membeli produk asuransi jiwa karena sesuai dengan kebutuhan dan prospek usaha dan ada juga nasabah yang awalnya tidak berminat membeli namun setelah mendengar penjelasan dan informasi dari agen asuransi jiwa tersebut maka nasabah jadi membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh. Kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk dan cara kerjanya merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh agen dalam melakukan penjual produk asuransi jiwa.

Adapun jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan terdiri dari 3 (tiga) tipe yaitu :

1. Mitra Mabur Plus adalah produk asuransi jiwa syariah yang di rancang untuk membantu pengelola dana guna membiayai perjalanan ibadah haji. Produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan *mudharabah* (bagi hasil) jika peserta meninggal dunia.
2. Mitra Iqrah Plus adalah produk asuransi jiwa syariah yang *benefitnya* dirancang untuk membantu menyediakan dana kelangsungan belajar pada setiap jenjang pendidikan anak, dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, baik peserta masih hidup ataupun telah meninggal dunia.
3. Assalam Family merupakan program asuransi jiwa yang didesain khusus untuk keluarga Indonesia di mana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan pilihan *plan* Asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan. Produk Assalam Family ini merupakan salah satu produk unggulan dari PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh, dimana sistem pemasarannya menggunakan *personal selling* dengan sistem pemasaran langsung dan tidak langsung.

Kemudian hasil jawaban wawancara mengenai peran agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dalam meningkatkan penjualan

polis asuransi jiwa melalui kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh setelah mendengar penjelasan dan informasi dari agen mengenai kelebihan produk asuransi jiwa syariah tersebut, dengan alasan karena produk asuransi jiwa syariah yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan manfaat memiliki asuransi jiwa syariah antara lain pertama, nasabah membeli produk asuransi untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terjadi tidak terduga seperti jika pemilik asuransi jiwa syariah adalah seorang kepala keluarga yang tiba-tiba sakit dan tidak dapat bekerja menafkahi keluarganya maka dengan adanya asuransi jiwa syariah tersebut dapat mengatasi kesulitan keuangan akibat musibah yang menimpa tanpa diduga sebelumnya. Kedua asuransi jiwa syariah dapat menjamin pendidikan anak yaitu jika pemilik asuransi jiwa syariah sebagai kepala keluarga dan merupakan tulang punggung keluarga meninggal dunia, maka biaya keluarga dan biaya pendidikan anak yang ditinggalkan terjamin. Ketiga asuransi jiwa syariah dapat dijadikan instrumen investasi karena merupakan tabungan jangka panjang yang hanya dapat diklaim setelah jatuh tempo, hal ini yang membedakan antara berinvestasi uang di bank dengan asuransi jiwa dimana jika berinvestasi dengan menyimpan uang pada bank, uangnya dapat ditarik kapan saja dengan menggunakan ATM sehingga tanpa sadar uangnya akan habis. Keempat asuransi jiwa dapat

memberikan ketenangan jiwa bagi pemiliknya karena jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan maka keluarganya tetap terlindungi.

Namun ada juga nasabah yang mau membeli manfaat dari produk asuransi jiwa syariah karena berbagai alasan seperti biaya premi asuransi yang harus dibayar terlalu mahal dan tidak terjangkau oleh pendapatan nasabah, dan ada juga nasabah tidak ingin membeli karena merasa tidak perlu memiliki asuransi jiwa syariah.

Sehingga berdasarkan hasil jawaban wawancara dengan nasabah dan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk dapat disimpulkan bahwa peran agen sudah baik karena banyak agen yang mampu menguasai pengetahuan produk asuransi jiwa dan mempunyai wawasan yang luas dalam menawarkan produk yang dibutuhkan oleh nasabah serta manfaat, kekurangan dan kelebihan dari produk asuransi jiwa tersebut, sehingga dapat meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa karena banyak nasabah tertarik membeli produk asuransi jiwa yang ditawarkan oleh agen.

4.2.4 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Kemampuan Berkomunikasi

Hasil wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda

Aceh mengenai peran agen melalui kemampuan berkomunikasi dapat disimpulkan bahwa agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh pada awal pertemuan dengan nasabah selalu memperkenalkan diri dan menggunakan tanda pengenal identitas diri (*Bad Card*) sehingga nasabah menjadi yakin dan percaya bahwa agen tersebut benar-benar agen asuransi jiwa dari perusahaan asuransi jiwa yang legal. Disamping itu agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh juga mampu berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan bahasa yang baik sehingga nasabah paham dengan penjelasan yang diberikan oleh agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh tersebut. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan salah satu cara agen melakukan pendekatan dan menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga memudahkan untuk mendapatkan nasabah dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

Selanjutnya hasil jawaban wawancara dengan agen mengenai peran agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh melalui kemampuan berkomunikasi dapat disimpulkan bahwa setiap kali agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah

Cabang Banda Aceh bertemu dengan nasabah untuk pertama kalinya selalu memperkenalkan diri dan menggunakan tanda pengenal. Karena agen mengunjungi nasabah ada yang diberitahukan terlebih dahulu melalui telepon ada juga yang langsung datang ke rumah nasabah. selanjutnya agen akan melakukan pendekatan dan menjalin hubungan dengan nasabah sebagai awal dari kemampuan agen beradaptasi dengan nasabah. Setelah melakukan pendekatan dengan nasabah, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh akan menjelaskan dan menginformasikan produk asuransi jiwa dari PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dan manfaatnya serta keuntungan dari produk asuransi jiwa yang ditawarkan. Pada saat menawarkan produk asuransi jiwa, agen harus bersikap jujur sehingga nasabah percaya dan yakin untuk membeli produk asuransi jiwa tersebut, jika agen tidak bersikap jujur kepada nasabah maka secara tidak langsung telah merusak nama baik perusahaan.

Semua agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sebelum ke lapangan terlebih dahulu telah dibekali pengetahuan mengenai produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dan keterampilan berkomunikasi baik melalui pelatihan.

Berdasarkan hasil jawaban wawancara dengan nasabah dan agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor

Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa peran agen sudah baik dimana agen mampu berkomunikasi dengan baik dalam menawarkan produk sehingga nasabah paham dan tertarik membeli produk asuransi jiwa tersebut dengan demikian akan meningkatkan penjualan polis asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh.

4.2.5 Hasil Wawancara dengan Nasabah dan Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh Mengenai Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Asuransi Jiwa Melalui Pelayanan

Hasil wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai peran agen melalui pelayanan dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah menjawab memuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh, dengan berbagai alasan seperti pelayanan yang diberikan oleh agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh sudah memuaskan, bahkan untuk penyetoran bisa langsung ke bank dimana nasabah diberikan nomor virtual account dan jika nasabah tidak sempat menyetor ke bank maka agen dari PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh akan datang ke rumah untuk mengambil setoran.

Selanjutnya hasil jawaban wawancara dengan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai peran agen melalui pelayanan dapat disimpulkan bahwa semua agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh telah berusaha memberikan pelayanan prima dan maksimal kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas telah membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh tersebut. Pelayanan bagi nasabah bukan hanya memberikan service yang ramah namun juga agen harus mampu memberi pelayanan dalam jenis produk asuransi yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpan uangnya pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh.

Berdasarkan hasil jawaban wawancara dengan nasabah dan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa peran agen sudah baik dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan penjualan polis Asuransi Jiwa tersebut dimana nasabah merasa puas dengan pelayan yang diberikan oleh agen karena pelayanan yang diberikan bukan hanya mengenai penyetoran saja tetapi juga mengenai penyelesaian keluhan dari produk asuransi jiwa, selain itu juga pelayanan yang diberikan untuk penyetoran bisa langsung ke bank dimana nasabah diberikan nomor virtual account dan jika nasabah tidak sempat menyetor ke bank maka agen dari PT Asuransi Jiwa

Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh akan datang ke rumah untuk mengambil setoran.

4.3 Kendala Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

Dalam prakteknya, tentunya agen asuransi mendapatkan beberapa kendala. Adapun kendala yang dihadapi oleh agen asuransi jiwa dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah antara lain:

1. Kurangnya pemahaman (literasi) masyarakat terhadap produk

Kurangnya pemahaman (literasi) masyarakat terhadap produk-produk asuransi jiwa, oleh karena itu perlunya peran agen untuk meningkatkan pemahaman produk pada nasabah lama ataupun nasabah baru. Kurangnya pemahaman oleh nasabah menjadi tugas yang utama bagi agen untuk terus meningkatkan literasi masyarakat khususnya literasi asuransi jiwa.

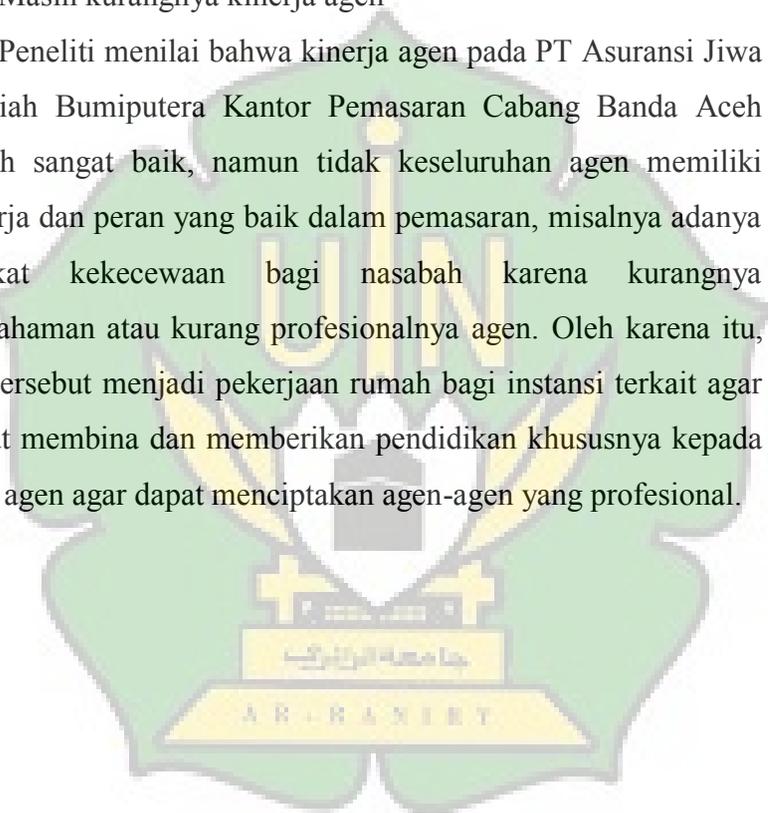
2. Kurangnya pemanfaatan teknologi

Selain permasalahan pemahaman, masalah yang peneliti dapatkan yaitu kurangnya pemanfaatan teknologi dalam memasarkan produk asuransi jiwa. Saat ini kendala yang dihadapi oleh perusahaan yaitu kurangnya memanfaatkan teknologi seperti website yang peneliti amati masih kurang

memanfaatkan kegunaan website tersebut. Seorang agen asuransi tentunya dapat memanfaatkan kegunaan website untuk dapat menjelaskan terumatama dalam memasarkan produknya. Oleh karena itu, peran agen juga seharusnya dapat ditingkatkan lagi khususnya dalam meningkatkan pemanfaatan.

3. Masih kurangnya kinerja agen

Peneliti menilai bahwa kinerja agen pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Cabang Banda Aceh sudah sangat baik, namun tidak keseluruhan agen memiliki kinerja dan peran yang baik dalam pemasaran, misalnya adanya tingkat kekecewaan bagi nasabah karena kurangnya pemahaman atau kurang profesionalnya agen. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi pekerjaan rumah bagi instansi terkait agar dapat membina dan memberikan pendidikan khususnya kepada para agen agar dapat menciptakan agen-agen yang profesional.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa peran agen dalam meningkatkan penjualan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sudah memenuhi peranannya yaitu dalam hal kemampuan agen dalam membangun jaringan bisnis, penampilan agen, kemampuan pengetahuan agen dalam menguasai produk, kemampuan berkomunikasi dan pelayanan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban wawancara dengan informan maka saran yang dapat peneliti sampaikan antara lain :

1. Bagi agen asuransi jiwa syariah sebaiknya dapat membantu nasabah dalam merencanakan keuangan dengan baik dan kebutuhan nasabah terhadap produk asuransi jiwa tersebut, bukan hanya menawarkan produk asuransi jiwa syariah karena banyak nasabah dan masyarakat yang masih kurang pengetahuannya tentang produk asuransi jiwa.
2. Bagi agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh agar lebih inovatif lagi dalam menciptakan produk-produk asuransi jiwa syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk masa yang akan datang sehingga mampu bersaing dengan perusahaan

asuransi jiwa syariah lainnya dan mampu menguasai pasar industri asuransi.

3. Bagi masyarakat yang ingin membeli produk polis asuransi syariah agar lebih berhati-hati dan lebih cermat dalam membaca polis sampai dengan selesai dan perhatikan persyaratannya walaupun tidak bisa memahaminya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A Hasyim. 1993. *Pengantar Asuransi* Cetakan ke-1. Jakarta: PT Bumi Aksara
- _____. 1995. *Pengantar Asuransi*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ali, Hasan. 2004. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Dalam Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Press.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Anoraga, Pandji. 2000. *Manajmen Bisnis*. Jakarta : PT. Rieneka Cipta
- Arif, Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Alfabet
- Bakir, Suyoto.R dan Suryanto, Sigit. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Tangerang: Karisma Publishing Group
- Damisa, Arti. 2014. *Sistem Agency Sebagai Pemasaran Di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah Cabang Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga
- Djamaruhi, dkk. 2011. *Pendidikan dan pelatihan Agen AJB Bumiputera 1912 Sistem Diklat Pengembangan Keagendaan*
- Hafidhuddin, Didin. 2002. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Hermawan, Agus. 2010. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metode Penelitian Kualitatis*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Huda dan Mohamad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Iltiham, Muhammad Fahmul & Wahyuni, Dian. Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi Syariah (Studi kasus di PT. Asuransi Takaful Indonesia Malang), *MALIA Jurnal Ekonomi Syariah*, Universitas Yudharta Pasuruan, Volume 7, Nomor 1, Januari 2016). ISSN : 2087-9636.
- Ismanto, Kuat. 2009. *Asuransi Syari'ah Tinjauan Asas-Asas Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Levania Noor, Anggina. 2014. *Peran Agen Dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian (Studi kasus PT Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Meleong, I. J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muthohari, Nitrisna. 2012. *Panduan Praktis Membeli dan Menjual Asuransi*. Yogyakarta: Buku Praktis.

- Noviyarni. 2014. *Peranan Agen dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah (Studi kasus penelitian di PT. Bumi Putera Syariah cabang Ciputat)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (REVISIT 2017)*. Jakarta: OJK.
- Prihantono, M Wahyu. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rahmawati, Winda. 2015. *Analisis Peranan Agen dalam meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor cabang Semarang)*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sendra, Ketut. 2002. *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*. Cetakan ke-1. Jakarta: PPM.
- _____. 2004. *Panduan Sukses Menjual Asuransi*. Cetakan Ke-2. Jakarta: PPM .
- Soekanto. 2002. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Persada.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan syariah*. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana.
- Soereno, Surjono.1998. *Penuntutan Keagenan Asuransi Jiwa*. Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia.
- Soerono, Surjono. 1998. *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa Edisi ke IV*. Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah Konsep Dan Operasional*. Jakarta : Gema Insani Press.
- Sumantoro. 1986. *Hukum Ekonomi*. Jakarta: Uip.
- Suyetty dkk. 2010. *Modul Prinsip-Prinsip Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta:Yudhistira
- Sutupo. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Widodo, Sugeng. 2011. *Mindset Sukses Agen Asuransi*. Cetakan ke-3. Jakarta: PT Gramedia.
- Wirnyaningsih. 2005. *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Bimbingan

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**
Nomor: 1377/Un.08/FEBI/PP.00.9/2/2019

**T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran penulisan Skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dipandang perlu menunjuk dan menetapkan Pembimbing Skripsi tersebut;
 - b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** :
- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> a. Muhammad Arifin, Ph. D b. Akmal Riza, SE.,M. Si | Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II |
|---|---|

untuk membimbing Skripsi Mahasiswa (i) :

N a m a : Lila Beransah
N i m : 170603267
Prodi : Perbankan Syariah
J u d u l : Peran Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)

- Kedua** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 4 Februari 2019

Dekan,



- Tembusan** :
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan;
 3. Arsip.

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Situs : <http://febi.uin.ar-raniry.ac.id> | Email : febi.uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 3466/Un.08/FEBI.I /TL.00/07/2019

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.

Agency direktur AJSB kps Banda Aceh

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : Lila Beransah
 NIM : 170603267
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Semester : IV (Empat)
 Tahun Akademik: 2018 / 2019.

adalah benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang sedang menyusun Proposal Skripsi dengan judul: **Peran Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Jiwa Syariah (Studi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)**

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat membantu memberikan data-data serta penjelasan yang diperlukan sesuai dengan judul tersebut.

Demikian atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,


 Hafas Furqani

**Lampiran 3 : Daftar Wawancara Dengan Agen PT. Asuransi
Jiwa Syariah Bumiputera**

a. Bagaimana saudara membangun jaringan bisnis dengan nasabah?		
No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Promosi dari mulut ke mulut kepada teman, family, dan keluarga
2	Agen 2	Pengamatan sendiri melalui media cetak maupun elektronik
3	Agen 3	Melalui kunjungan langsung ke rumah nasabah
4	Agen 4	Melalui kunjungan langsung ke rumah nasabah tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah
5	Agen 5	Melalui kunjungan langsung ke rumah nasabah tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah yang belum kenal tetapi bagi nasabah yang sudah dikenal memberitahukan terlebih dahulu melalui telepon
b. Kepada siapa saja saudara mencari informasi (refensi) calon nasabah?		
No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Teman, family, dan keluarga
2	Agen 2	Teman, media cetak dan elektronik
3	Agen 3	Keluarga, dan teman
4	Agen 4	Teman, family, dan keluarga
5	Agen 5	Teman, family, dan keluarga
c. Media apakah yang saudara gunakan untuk membangun jaringan bisnis dengan calon nasabah?		
No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Promosi dengan brosur, handphone
2	Agen 2	Brosur, katalog, handphone
3	Agen 3	Ceramah, presentasi dengan menggunakan slide power point, handphone

4	Agen 4	Brosur, katalog, handphone, presentasi dengan menggunakan slide power point
5	Agen 5	Brosur, katalog, handphone , presentasi dengan menggunakan slide power point
d. Apakah saudara melakukan kunjungan langsung ke rumah calon nasabah?		
No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Ya, kantor nasabah dan rumah nasabah
2	Agen 2	Ya, saya mengunjungi langsung ke rumah nasabah ataupun ke kantor nasabah sesuai kesepakatan jika sudah dihubungi terlebih dahulu dan telah buat perjanjian dengan nasabah
3	Agen 3	Ya, saya mengunjungi langsung ke rumah nasabah
4	Agen 4	Ya, saya mengunjungi langsung ke rumah nasabah
5	Agen 5	Ya, saya mengunjungi langsung ke rumah nasabah

a. Apakah saudara selalu berpenampilan rapi dan sopan setiap menjumpai nasabah?		
No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Ya, agar nasabah yakin dan tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
2	Agen 2	Ya, agar nasabah simpati sehingga tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan
3	Agen 3	Ya, agar nasabah yakin dan tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
4	Agen 4	Ya, agar nasabah yakin dan tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
5	Agen 5	Ya, agar nasabah yakin dan tertarik

		membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
--	--	---

a. Apakah saudara menjelaskan dan menginformasikan kelebihan dan kekurangan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh kepada nasabah?

No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Ya, agar nasabah mengetahui kelebihan dan kekurangan dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan
2	Agen 2	Ya, sehingga nasabah dapat membeli dan memilih produk sesuai kebutuhan
3	Agen 3	Ya, sehingga nasabah mengetahui manfaat dari produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan melalui informasi kelebihan dan kekurangan produk tersebut
4	Agen 4	Ya, sehingga nasabah dapat membeli dan memilih jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sesuai kebutuhan
5	Agen 5	Ya, sehingga nasabah bisa memilih sendiri jenis produk dengan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang telah dijelaskan dan diinformasikan oleh agen

b. Apakah nasabah akan membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh setelah saudara menjelaskan tentang keunggulan produk tersebut?

No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Ada yang langsung membeli jika sesuai dengan kebutuhan nasabah namun ada juga

		yang tidak membeli karena biaya premi produk yang harus dibayar terlalu mahal dan tidak terjangkau oleh pendapatan nasabah
2	Agen 2	Ada yang langsung membeli dan ada yang mikir-mikir dulu kemudian setelah cocok baru menghubungi kembali agen
3	Agen 3	Ada yang langsung membeli dan ada juga yang tidak langsung membeli dengan alasan kurang berminat
4	Agen 4	Ada yang langsung membeli karena sesuai dengan kebutuhan dan manfaatnya namun ada juga yang tidak membeli dengan alasan pendapatan tidak mencukupi
5	Agen 5	Ada yang langsung membeli dan ada yang mikir-mikir dulu kemudian setelah cocok baru menghubungi kembali agen

a. Apakah saudara lakukan saat pertama kali bertemu dengan calon nasabah?

No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Memperkenalkan diri dengan menyebut nama, alamat dan memberitahu bahwa nama perusahaan
2	Agen 2	Memperkenalkan diri dengan menyebut nama, alamat dan nama perusahaan serta memberitahukan tujuan kedatangan mengunjungi nasabah
3	Agen 3	Memperkenalkan diri dan identitas diri dan perusahaan serta tujuan kunjungan ke rumah nasabah ataupun ke kantor nasabah
4	Agen 4	Memperkenalkan diri agar nasabah tidak terkejut saat dikunjungi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu
5	Agen 5	Memperkenalkan diri terlebih dahulu sebelum menawarkan produk

b. Apakah calon nasabah paham dengan penjelasan dan informasi mengenai produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang saudara jelaskan?

No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Ya, nasabah mengerti dan paham
2	Agen 2	Ya, nasabah mengerti dan paham
3	Agen 3	Ya, nasabah mengerti dan paham
4	Agen 4	Ya, nasabah mengerti dan paham
5	Agen 5	Ya, nasabah mengerti dan paham

a. Bagaimana pelayanan yang anda berikan kepada nasabah?

No	Nama Agen	Jawaban
1	Agen 1	Berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sehingga nasabah merasa puas
2	Agen 2	Berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sehingga nasabah merasa puas
3	Agen 3	Berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sehingga nasabah merasa puas
4	Agen 4	Berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sehingga nasabah merasa puas
5	Agen 5	Berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sehingga nasabah merasa puas

**Lampiran 4 : Daftar Wawancara Kepada Nasabah PT.
Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

a. Apakah saudara mengenal agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh?		
No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Sudah mengenal sebelum menjadi nasabah asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh
2	Nasabah 2	Sudah mengenal sebelum menjadi nasabah asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
3	Nasabah 3	Sudah mengenal sebelum menjadi nasabah asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
4	Nasabah 4	Belum pernah mengenal agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang menawarkan produk asuransi jiwa tersebut
5	Nasabah 5	Sudah mengenal sebelum menjadi nasabah asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh
b. Media apakah yang digunakan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dalam membangun jaringan bisnis dengan nasabah?		
No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Ceramah, presentasi dengan menggunakan slide power point
2	Nasabah 2	Konsultasi
3	Nasabah 3	Brosur dan presentasi
4	Nasabah 4	Ceramah, presentasi dengan menggunakan slide power point, brosur
5	Nasabah 5	Ceramah, brosur
b. Apakah saudara datang langsung ke kantor PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh untuk membeli produk asuransi jiwa?		
No	Nama Nasabah	Jawaban

1	Nasabah 1	Tidak, tetapi saya membeli produk asuransi jiwa melalui agen asuransi yang datang ke kantor tempat saya bekerja
2	Nasabah 2	Tidak, tetapi saya membeli produk asuransi jiwa melalui agen asuransi yang datang ke rumah
3	Nasabah 3	Tidak, saya membeli produk asuransi jiwa melalui agen asuransi yang datang ke rumah
4	Nasabah 4	Tidak, saya membeli produk asuransi jiwa melalui agen asuransi datang ke rumah
5	Nasabah 5	Tidak, saya membeli produk asuransi jiwa melalui agen asuransi yang datang ke rumah tanpa harus datang ke kantor PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh

a. Apakah agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh berpenampilan rapi setiap menjumpai saudara?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Agen Berpakaian dan berpenampilan rapi
2	Nasabah 2	Agen Berpakaian dan berpenampilan rapi
3	Nasabah 3	Agen Berpakaian dan berpenampilan rapi
4	Nasabah 4	Ya, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh berpakaian dan berpenampilan rapi
5	Nasabah 5	Ya, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh berpakaian dan berpenampilan rapi

b. Apakah agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh bersikap sopan terhadap saudara?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Ya sopan, dan setiap akan berkunjung selalu memberikan kabar via telepon terlebih dahulu
2	Nasabah 2	Sopan karena merupakan etika yang dinilai oleh nasabah sehingga nasabah

		tertarik membeli produk asuransi jiwa
3	Nasabah 3	Ya, Sopan dan santun
4	Nasabah 4	Ya, Sopan dan santun
5	Nasabah 5	Ya, Sopan dan santun

a. Apakah agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh mampu menjelaskan kelebihan dan kekurangan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dengan jelas?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Ya, cukup jelas dan saya paham apa yang disampaikan dan dijelaskan oleh agen asuransi jiwa tersebut mengenai kelebihan dan kekurangan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
2	Nasabah 2	Ya, agen dapat menjelaskan mengenai kelebihan dan kekurangan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh terutama jika nasabah mengklaim akan cepas diproses sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
3	Nasabah 3	Agen mampu menjelaskan kelebihan dan kekurangan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh dengan jelas
4	Nasabah 4	Ya, agen dapat menjelaskan mengenai kelebihan dan kekurangan, serta manfaat dari produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
5	Nasabah 5	Ya, agen dapat menjelaskan mengenai kelebihan dan kekurangan, manfaat dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan

		nasabah.
b. Apakah saudara tertarik untuk membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh yang ditawarkan oleh agen tersebut?		
No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Ya, karena cara menjelaskannya saya paham dan manfaat dari produk asuransi jiwa sehingga saya tertarik untuk membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
2	Nasabah 2	Ya, saya tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh karena sesuai dengan kebutuhan saya, dimana produk yang saya beli adalah mitra baru untuk menabung ibadah haji
3	Nasabah 3	Ya, saya tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh karena manfaatnya
4	Nasabah 4	Pada awalnya saya tidak berminat membeli tetapi setelah mendengar penjelasan dari agen mengenai manfaat dan keunggulan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh, yang sesuai dengan kebutuhan maka saya jadi tertarik membeli produk asuransi jiwa tersebut
5	Nasabah 5	Ya, saya tertarik membeli produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh karena sesuai dengan kebutuhan saya dan prospek usaha yang saya jalani.
c. Apakah agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai produk yang ditawarkan?		
No	Nama Nasabah	Jawaban
1		Ya, mereka dibekali pengetahuan

	Nasabah 1	mengenai jenis produk asuransi yang ditawarkan dan juga mempunyai wawasan yang luas
2	Nasabah 2	Ya, mereka memiliki pengetahuan yang luas dalam menawarkan produk produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sehingga menarik nasabah untuk membeli produk tersebut
3	Nasabah 3	Iya, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memiliki pengetahuan yang luas
4	Nasabah 4	Ya, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memiliki pengetahuan yang luas karena mereka dibekali pengetahuan mengenai jenis produk asuransi yang ditawarkan dan juga mempunyai wawasan yang luas
5	Nasabah 5	Iya, agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh memiliki pengetahuan yang luas

a. Apakah agen memperkenalkan diri pada awal pertemuan dalam menawarkan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Memperkenalkan diri walaupun sudah mengenal agen tersebut sebelumnya karena itu merupakan etika agen
2	Nasabah 2	Memperkenalkan diri terlebih dahulu walaupun sudah mengenal agen tersebut sebelumnya
3	Nasabah 3	Tidak karena sudah mengenal agen tersebut sebelumnya tetapi kalau yang datang belum saya kenal, maka mereka akan memperkenalkan diri terlebih dahulu
4		Ya, dan mereka menggunakan atribut

	Nasabah 4	tanda pengenal diri sehingga nasabah mengetahui agen dari perusahaan apa mereka
5	Nasabah 5	Ya, mereka memperkenalkan diri dengan menyebut nama, alamat tempat tinggal, nama persuhaaan, dan bidang pekerjaan dalam perusahaan

b. Apakah agen mampu berkomunikasi dengan baik dan benar?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Agen yang mengunjungi saya mampu berkomunikasi dengan baik. Dan hubungan komunikasi yang terjalin biasanya agen akan menghubungi melalui telepon atau SMS
2	Nasabah 2	Agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh)mampu berkomunikasi dengan baik
3	Nasabah 3	Agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mampu berkomunikasi dengan baik
4	Nasabah 4	Agen mampu berkomunikasi dengan baik saat menjelaskan mengenai keunggulan dan manfaat dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh
5	Nasabah 5	Agen mampu berkomunikasi dengan baik saat menjelaskan mengenai keunggulan dan manfaat dari jenis-jenis produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh sehingga mudah dipahami

c. Apakah anda paham dengan penjelasan agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh mengenai produk jasa asuransi yang ditawarkan?

No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Paham
2	Nasabah 2	Sangat paham
3	Nasabah 3	Paham

4	Nasabah 4	Paham
5	Nasabah 5	Paham

Apakah pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan?		
No	Nama Nasabah	Jawaban
1	Nasabah 1	Pelayanan yang diberikan oleh Sudah agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Banda Aceh memuaskan, bahkan untuk penyetoran bisa langsung ke bank dimana nasabah diberikan nomor virtual account dan jika nasabah tidak sempat menyetor ke bank maka agen dari PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Cabang Banda Aceh akan datang ke rumah untuk mengambil setoran
2	Nasabah 2	Memuaskan, karena pelayanan yang diberikan bukan hanya mengenai penyetoran saja tetapi juga mengenai penyelesaian keluhan dari produk asuransi jiwa
3	Nasabah 3	Memuaskan, karena melayani nasabah secara baik mulai sejak polis diserahkan hingga akhir
4	Nasabah 4	Memuaskan,
5	Nasabah 5	Memuaskan

Lampiran 5 : Foto Hasil Penelitian Lapangan Bersama Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera



Agen 1



Agen 2



Agen 3



Agen 4



Agen 5



**Lampiran 6 : Foto Hasil Penelitian Lapangan Bersama
Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**



Nasabah 1



Nasabah 2



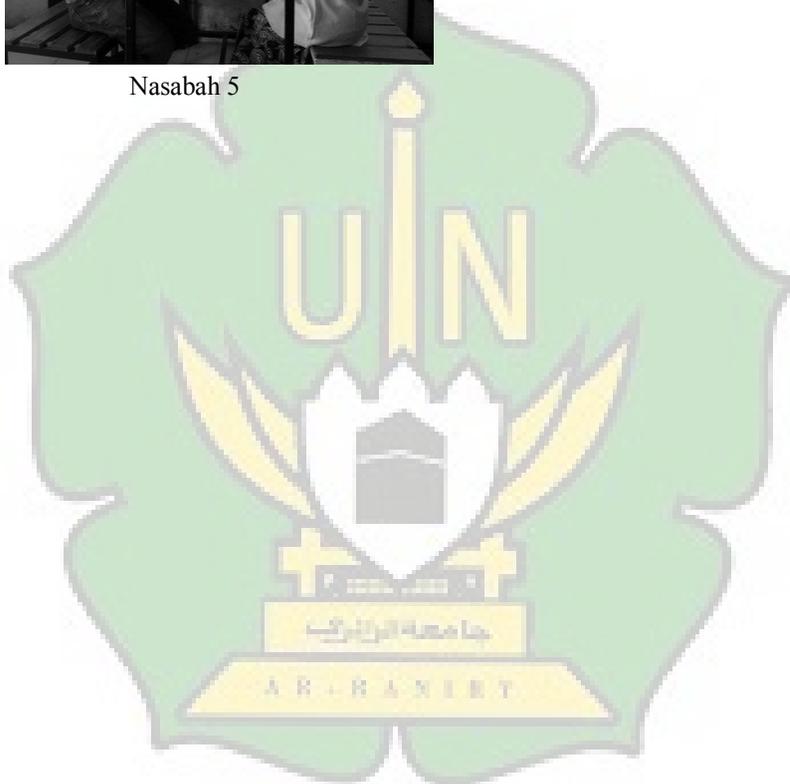
Nasabah 3



Nasabah 4



Nasabah 5



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lila Beransah
 Tempat/Tgl. Lahir : Meulaboh, 30 Maret 1996
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/170603267
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Jln Manek Roo, Kuta Padang, Meulaboh

Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2008) : MIN Meulaboh 1
 MTsN/SMP (2011) : MTsN Model Meulaboh 1
 MA/SMA (2014) : MAN Meulaboh 1
 Perguruan Tinggi : Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
 Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Darussalam-
 Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Amir Hasan
 Nama Ibu : Ratna Mutia
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 Pekerjaan Ibu : PNS
 Alamat Orang Tua : Jln Manek Roo, Kuta Padang

Banda Aceh, 7 Januari 2020
 Penulis,

Lila Beransah