

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN DAN PERAN
AGEN DALAM MENINGKATKAN MINAT MENJADI
PESERTA ASURANSI SYARIAH DI PT.PRUDENTIAL
AGENCY CABANG CILEGON**

Oleh :

Ikin Ainul Yakin dan Roudotul Jannah

Program Studi Asuransi Syariah, FEBI UIN Sultan
Maulana Hasanuddin Banten

Abstract

The position of an insurance agent for an insurance company is very strategic, because through this agent the company can market or sell its products to prospective customers. Given the importance of the existence of an agent for insurance companies, an agent is required to have insured knowledge. Insurance products, and how to market an insurance product. Even though an agent has a sharia insurance license, not necessarily he really understands sharia insurance itself.

Based on the background description above, the formulation of the problem that the author wishes to study is as follows: 1. What is the level of understanding of the Participants' interest in sharia insurance at the PT.Prudentian Agency Cilegon branch? 2. What is the role of the agent in the interest to become a participant in the Islamic insurance PT.Prudential Agency Cilegon branch? 3. How does the analysis of the level of understanding of the agent and the role

of the agent affect the interest in becoming a customer of sharia insurance at PT.Prudential Agency Cilegon branch?

The results obtained from the study are: Although the level of understanding of sharia insurance agents in the category is moderate or quite understand, but the level of understanding of sharia insurance agents is in the category of understanding, because of this agent, prospective insurance customers know and understand sharia insurance and believe in the many benefits and the advantages of Islamic insurance itself. The role of insurance agents is felt to be very important, because agents are the spearhead of insurance companies. The role of agents is needed by the community, one of which is to educate the public to get to know, know, understand, utilize and enjoy life insurance services. The importance of understanding and the role of agents in business ethics is an effort to align the strategic interests of a business at PT.Prudential Agency Cilegon Branch with the demands of morality,

Keywords: *Agent's Understanding Level, Agent's Role, Customer Interest*

Abstrak

Posisi seorang agen asuransi bagi sebuah perusahaan asuransi sangat strategis, karena lewat agen inilah perusahaan dapat memasarkan atau menjual produknya kepada calon nasabah. Mengingat pentingnya keberadaan suatu agen bagi perusahaan asuransi, seorang agen dituntut untuk memiliki pengetahuan di asuransi. Produk-produk asuransi, dan cara memasarkan suatu produk asuransi. Meskipun seorang agen memiliki lisensi asuransi syariah, belum tentu ia benar-benar memahami asuransi syariah itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang ingin dikaji penulis adalah sebagai berikut: 1. Bagaimana tingkat pemahaman terhadap minat peserta dalam

asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon? 2. Bagaimana peran agen terhadap minat menjadi Peserta asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon? 3. Bagaimana analisis tingkat pemahaman agen dan peran agen berpengaruh terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon?

Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah: Meskipun tingkat pemahaman agen asuransi syariah pada katagori sedang atau cukup paham, tetapi seharusnya tingkat pemahaman agen asuransi syariah berada pada katagori paham, karena dari seorang agen inilah calon nasabah asuransi mengenal dan memahami asuransi syariah serta meyakini banyaknya manfaat dan keunggulan dari asuransi syariah itu sendiri. Peranan agen asuransi dirasakan sangat penting, karena agen adalah ujung tombak perusahaan asuransi. Peranan agen sangat diperlukan masyarakat salah satunya adalah mendidik masyarakat agar mengenal, mengetahui, mamahami, memanfaatkan, dan menikmati jasa asuransi jiwa. Pentingnya pemahaman dan peran agen terhadap etika bisnis merupakan upaya untuk menyelaraskan kepentingan strategi suatu bisnis pada PT. Prudential Agency Cabang Cilegon dengan tuntutan moralitas.

Kata kunci: Tingkat Pemahaman Agen, Peran Agen, Minat Nasabah

PENDAHULUAN

Salah satu keberhasilan perusahaan asuransi syariah ialah melalui pemasaran. Dalam Pemasaran asuransi jiwa, lebih diperlukan kemampuan merekrut, membina, mengembangkan dan *personal selling* (komunikasi langsung antara penjual dan calon nasabah dan membentuk pemahaman nasabah terhadap produk

sehingga nasabah tertarik untuk membeli produk). Pada umumnya pemasaran asuransi dilakukan melalui agen. Agen merupakan seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa asuransi atas nama perusahaan asuransi.¹

Dalam hubungan dengan nasabah, agen wajib memberikan penjelasan secara lengkap mengenai produk asuransi yang akan dipasarkan termasuk mengenai fitur, manfaat dan persyaratan, menjaga kerahasiaan nasabah, memastikan bahwa nasabah memberikan informasi yang benar pada surat permintaan asuransi jiwa (SPAJ), memastikan nasabah telah memahami produk asuransi yang akan dibeli, melakukan analisis dan penilaian terhadap nasabah untuk menentukan produk asuransi yang sesuai dengan nasabah, memberikan pelayanan kepada nasabah secara professional, menyeluruh, efisien, konsisten, dan berkelanjutan.

Posisi seorang agen asuransi bagi sebuah perusahaan asuransi sangat strategis, karena lewat agen inilah perusahaan dapat memasarkan atau menjual produknya kepada calon nasabah. Mengingat pentingnya keberadaan suatu agen bagi perusahaan asuransi, seorang agen dituntut untuk memiliki pengetahuan di asuransi seperti produk-produk asuransi, dan cara memasarkan suatu produk asuransi. Meskipun seorang agen memiliki lisensi asuransi syariah, belum tentu ia benar-benar memahami asuransi syariah itu sendiri.

¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Prenada Media, 2009), h. 127.

LANDASAN TEORI

Pemahaman adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan *testee* (responden) mampu memahami arti atau konsep, situasi, serta fakta yang diketahuinya. Modal dasar sikap agen syariah terdiri dari bertanggung jawab, mandiri, selalu optimis, dan tidak mudah putus asa, jujur dan dapat dipercaya, sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan.²

Peran dapat diartikan sebagai perangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan didalam hal ini harapkan 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.

RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan judul yang penulis kemukakan di atas dan berdasarkan latar belakang masalahnya maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana tingkat pemahaman terhadap produk berpengaruh terhadap minat Peserta

² Abdullah Amrin, *Bisnis Ekonomi Asuransi dan Keuangan Syariah*, (Jakarta:Grasindo, 2007), h. 112.

dalam asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon?

2. Bagaimana peran agen terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon?
3. Bagaimana analisis tingkat pemahaman agen dan peran agen berpengaruh terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon?

TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, maka tujuan penulisan Skripsi ini adalah:

1. Menganalisis tingkat pemahaman agen terhadap minat peserta dalam asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon
2. Menganalisis peran agen terhadap minat menjadi peserta asuransi syariah PT. Prudential Agency cabang Cilegon.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pemahaman Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

Seorang agen dikatakan memahami asuransi syariah jika ia mampu membedakan, mengukur, menginterpretasikan, menjelaskan, memberi contoh, menemukan dan mengambil kesimpulan terhadap asuransi syariah. Sebaliknya, agen dengan tingkat pemahaman yang rendah akan kesulitan untuk menjelaskan dan memasarkan produk asuransi syariah kepada nasabah.

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

B. Peran Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

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

Berikut ini adalah enam peran agen asuransi tersebut:³

1. Inisiator

Inisiator adalah orang yang berinisiatif melakukan segala sesuatu tanpa diminta atau diperintah orang lain.

2. Konektor

Konektor adalah orang yang membangun jangka panjang dengan orang lain untuk menjalin kerjasama yang saling menguntungkan, khususnya dalam bentuk bisnis.

3. Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan suatu pesan atau informasi kepada orang lain untuk suatu tujuan tertentu.

4. Motivator

³ Muhammad Fatmul Iltiham, "Strategi agen Asuransi syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi syariah, (Jurnal, Universitas Yudharta Pasuruan)

Peran agen asuransi sebagai motivator ialah tatkala ia meminta atau mendorong prospek untuk mengambil keputusan membeli produk yang ditawarkan.

5. Edukator

Sebagai edukator agen asuransi juga memberikan nasihat, saran maupun rekomendasi untuk menggunakan produk asuransi yang ditawarkan sebagai solusinya.

6. Administrator

Kegiatan agen asuransi sebagai administrator misalnya membantu prospek melengkapi data isian formulir surat permintaan asuransi jiwa, melakukan seleksi risiko baik administratif atau finansial, penyerahan polis, dan hal-hal lain yang diperlukan untuk kelengkapan administrasi penutupan penjualan asuransi jiwa.

C. Analisis Tingkat Pemahaman Dan Peran Agen Terhadap Minat Menjadi Peserta Asuransi Syariah

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

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

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

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemahaman Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

Meskipun tingkat pemahaman agen asuransi syariah pada katagori sedang atau cukup paham, tetapi seharusnya tingkat pemahaman agen asuransi syariah berada pada katagori paham.

2. Peran Agen Dalam Meningkatkan Minat Menjadi Peserta Asuransi

Peranan agen asuransi dirasakan sangat penting, karena agen adalah ujung tombak perusahaan asuransi. Disamping itu juga peranan agen sangat diperlukan masyarakat salah satunya adalah mendidik masyarakat agar mengenal, mengetahui, mamahami, memanfaatkan dan menikmati jasa asuransi jiwa. Agen juga bertugas tidak hanya menjual dan mengarahkan seseorang agar membeli produk asuransi.

3. Analisis Tingkat Pemahaman Dan Peran Agen Terhadap Minat Menjadi Peserta Asuransi Syariah

Pentingnya pemahaman dan peran agen terhadap etika bisnis merupakan upaya untuk menyelaraskan kepentingan strategi suatu bisnis pada PT. Prudential Life Assurance dengan tuntutan moralitas. Hal ini menjadi alasan karena dalam masa pendidikan sebelum menjadi agen, calon agen telah dibekali dengan pengetahuan terkait pemasaran produk, mekanisme, dan dijelaskan mengenai kode etik keagenan yang wajib dipatuhi seorang agen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amrin, Abdullah, *Bisnis Ekonomi Asuransi dan Keuangan Syariah*, Jakarta: Grasindo, 2007

Amrin, Abdullah, *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011

Bakir, R.sutoyo, dan Suryanto Sigit, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tangerang: Karisma Publishing Group, 2009

Bayinah, Ai, Nur, Mardani, *Akuntansi Asuransi Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2017

Budianto, Apri, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Ombak, 2015

Djamara, Syaiful, Bahri, *Psikologi Belajar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008

Hafidhuddin, Didin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insan Pers, 2002

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Predana Media, 2005

Kotler, Philip Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Asuransi*, Jakarta: Erlangga, 2011

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, 2015

Muhammad, Abdul, Kadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2015

- Muhibbin,Syah, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007
- Mushaf An-Nadlah Al-Qur'an dan Terjemah, Jakarta: PT Hati Emas, 2014
- Prihantono, M Wahyu, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, Yogyakarta: Kanisius, 2001
- PT. Prudential Life Assurance,*Modul PruFast Star*, Jakarta: PT.Prudential Life Assurance, 2017
- Purwanto, Ngalim M ,*Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*, Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 2002
- Purwanto, Ngalim M, *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007
- Puspitasari,Novi, *Manajemen Asuransi Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2015
- Shaleh, Abdul Rahman, Wahab Muhibb Abdul, *Psikologi Suatu Pegantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Slameto, *Belajar dan Fktor-faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Persada, 2002
- Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003

Swastha, Basu, *Azaz-Azaz Marketing*, Yogyakarta: Liberty, 2002

Syakir, M. Sula, *Asuransi Syariah Life and General*, Jakarta: Gema Insani Perss, 2004

Tjandra, Meitasari, *Psikologi Anak*, Surabaya: PT. Gelora Aksara Pramat, 1998

UUD Perasuransian 2014

Widyaningsih, *Bank dan Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015

Widyaningsih, *Bank dan Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015

William, J. Stantom, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001

Saladin, Djaslim, *Konsep Dasar Ekonomi dan Lembaga Keuangan Islam*, Bandung: Linda Kaya, 2000

Simamora, Henri, *Manajemen Pemasaran*

Jurnal dan Skripsi:

Ario Wariesta, *"Pemahaman Pengusaha Kecil Terhadap Asuransi Syariah"*: Skripsi (studi ekonomi syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)

Muhammad Fatmul Iltiham, *"Strategi agen Asuransi syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi syariah"*: Jurnal, (Universitas Yudharta Pasuruan, 2017)

Siti Laelatul Mukaromah, *“Peran Strrategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan Pada Wisata Edukasi Kampong Coklat Blitar Dalam Perspektif Ekonomi Islam”*: Skripsi, (IAIN Tulungagung, 2017)

Sukroni, *“Pengaruh Pemahaman Agen Asuransi Syariah Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk Asuransi Jiwa Syariah”*: Skripsi, (UIN SMH Banten:FEBI, 2018)

Trisno, *“Analisis Kinerja Agen Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe”*: Skripsi (UIN SMH Banten: FEBI, 2018)

Yulisyah Fitriana, *“Pengaruh Pemahaman Materi Manfaat Dan Nilai Suatu Barang Terhadap Kreativitas Siswa Dalam Memanfaatkan Barang Bekas”*: Skripsi, (Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)

Website:

<http://asuransiokeprudential.wordpress.com>

<http://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=html>

www.prudentia.ac.id

www.prudential.com

