

**PERAN AGEN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA Syariah 1912 Cabang
Kota Langsa)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

Oleh :

**SUCI RISWANDA
NIM. 4012017131**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
LANGSA
1443 H / 2022M**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PERAN AGEN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA Syariah 1912 Cabang
Kota Langsa)**

Oleh:

Suci Riswanda
NIM: 4012017131

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 20 Juni 2022

Pembimbing I



Dr. Amiruddin Yahya, MA
NIP. 197509092008011013

Pembimbing II



Dr. Safwan Kamal, M. E. I
NIP. 199005182020121011

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Syamsul Rizal, S.HI., M.SI
NIP. 197812152009121002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PERAN AGEN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA Syariah 1912 Cabang Kota Langsa)**” an Suci Riswanda, NIM 4012017131 Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam siding Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada 9 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi atau S.E pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 9 Agustus 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I/Ketua



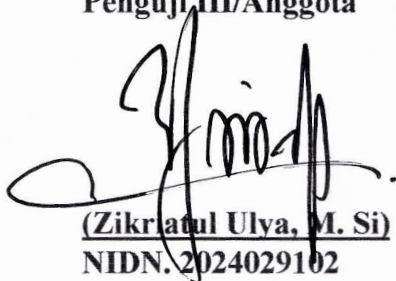
(Dr. Amiruddin Yahya, MA)
NIP. 19750909 200801 1 013

Penguji II/Sekretaris



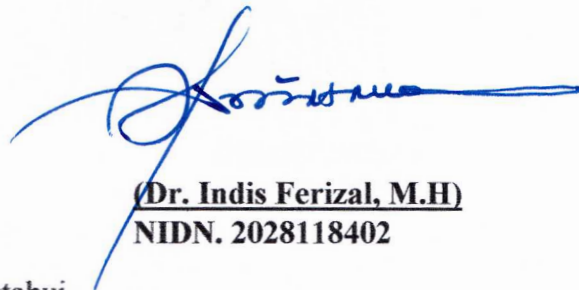
(Dr. Safwan Kamal, M. E.I)
NIP. 19900518 202012 1 011

Penguji III/Anggota



(Zikriatul Ulya, M. Si)
NIDN. 2024029102

Penguji IV/Anggota



(Dr. Indis Ferizal, M.H)
NIDN. 2028118402

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



(Prof. Dr. Iskandar Budiman, M.CL)
NIP.19650616 19953 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Suci Riswanda

Nim : 4012017131

Tempat/Tgl. Lahir : Langsa, 27 November 1999

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (PBS)

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Jln. T.Umar PB.Blang Paseh No.468 Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang Berjudul **“PERAN AGEN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus AJB BUMIPUTERA Syariah 1912 Cab.Kota Langsa)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, Juni 2022

Yang Menyatakan



Suci Riswanda

Nim:4012017131

MOTTO

اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ عِلْمًا نَافِعًا، وَرِزْقًا طَيِّبًا، وَعَمَلًا مُتَقَبَّلًا

“Ya Allah, sungguh aku memohon kepadaMu ilmu yang manfaat, rizki yang baik dan amal yang diterima.”

(HR. Ibnu As-Sunni dan Ibnu Majah).

Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya. Dan bekerjalah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok pagi

Mengeluh hanya akan membawa hidup kita semakin tertekan sedangkan bersyukur membawa kita kepada jalan kemudahan.

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.

Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.

(Andrew Jackson)

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran dari agen terhadap suatu perusahaan asuransi di Asuransi Jiwa Berasama (AJB) Bumiputera syariah 1912 Cabang kota langsa, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian ini peneliti mendapatkan hasil bahwa agen asuransi memiliki peran yang sangat penting terhadap kemajuan suatu perusahaan asuransi, agen asuransi memiliki peran sebagai seorang perpanjangan tangan antara perusahaan dan nasabah, dan sebagai orang yang menjadi perpanjangan tangan antara perusahaan dan nasabah, agen adalah orang yang di percaya oleh nasabah.

Kata Kunci : Peran agen dan kendala agen

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the agent against an insurance company in the Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera syariah 1912 Langsa city branch. The type of research used in this research is qualitative research. The technique for collecting data used is the method of observation, interviews, and documentation. From this study, the researchers found that insurance agents have a very important role in the progress of an insurance company, insurance agents have a role as an extension of the relationship between the company and the customer, and as the person who becomes an extension of the arm between the company and the customer, the agent is the person in charge of the company and the customer trust by customers.

Keywords: The role of agents and agent constraints

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunian-Nya yang sangat berlimpah kepada punulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi akhir zaman yang telah membimbing umatnya menuju jalan kebenaran.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) dalam jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa. Dengan judul penelitian“PERAN AGEN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus AJB BUMIPUTERA Syariah 1912 Cab.Kota Langsa)”. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan dalam berbagai bentuk. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Ishak dan ibunda Almh. Nurhasanah yang selama ini telah mendukung penulis untuk menuntut ilmu dan memberikan doa-doa yang menjadi kekuatan juga motivasi terbesar bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi strata satu (S1) ini dengan baik
3. Kepada Bunda tercinta Yusmiyati, S.Pd, yang telah memberikan doa maupun material sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, M.A., selaku Rektor IAIN Langsa

5. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.CL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
6. Bapak Syamsul Rizal, S.HI., M.SI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
7. Prof. Dr. Amiruddin Yahya, MA, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Dr. Safwan Kamal, M. E. I, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat penulis gunakan sebagai ilmu penunjang dalam menuliskan skripsi ini.
10. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah memberikan bantuannya dalam pengurusan surat-menyurat selama masa perkuliahan penulis.
11. Kepala perpustakaan IAIN Langsa beserta segenap staf yang telah menyiapkan berbagai literatur serta memberikan kemudahan untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal demi menyelesaikan skripsi ini
12. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Langsa yang telah dengan suka rela dan senang hati membantu penulis untuk menjadi responden dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
13. Teman-teman tercinta Hayatul Wardani, Syarifah Analita Putri, Natasya, Ruqaiyah, Indah Syanni Deihtia Febiola yang telah bersama dari awal perkuliahan dan menjadi kenangan indah di masa perkuliahan.
14. Dan teman-teman seperjuangan dan seangkatan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN yang telah memberikan motivasi dan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Langsa, 20 Juni 2022
Penulis

Suci Riswanda

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasi nya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es(dengan titik dibawah)

ض	Dad	Ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te(dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet(dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik(diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

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 harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـِو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba = كَتَبَ

Fa'ala = فَعَلَ

Žakira = ذَكَرَ

Yazhabu = يَذْهَبُ

Suila = سئِلَ

Kaifa = كَيْفَ

Haula = هَوْلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla = قَالَ

Ramā = رَمَى

Qīla = قِيلَ

Yaqūlu = يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
Ṭalḥah	=	طَلْحَةَ

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الجَلالُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمِرْتُ

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لِلَّهِ أَهْوَى خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ الْمِيزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān

Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمَرَسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَاللَّهُمَّ إِنَّ النَّاسَ لِحُجَّتِ الْبَيْتِ مَنَاسِطًا عَلَيْهِمْ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur’an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur’an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa faṭḥun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī‘an

Lillāhil-amru jamī‘an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin ‘alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi iniperlu disertai dengan pedoman tajwid.

Dengan setulus hati saya ucapkan terimakasih telah membimbing dan memberi ilmu yang sangat bermanfaat, dan semoga Allah memberikan balasan atas bantuan yang telah diberikan segala pihak pada penulis.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Penelitian Terdahulu	11
1.5 Penjelasan Istilah.....	25
1.6 Kerangka Teori	26
1.6.1 Pengertian Ansuransi.....	26
1.6.2 Pengertian Agen	27
1.6.3 Pengertian Peran Agen.....	28
1.7 Metodologi Penelitian	29
1.7.1 Metode Penelitian.....	29
1.8 Sistematika Penulisan.....	34

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi.....	35
2.1.1 Pengertian Asuransi	35
2.1.2 Asuransi Syariah	36
2.1.3 Dasar Hukum Asuransi Syariah.....	37
2.1.3.1 Landasan Al-Qu'an	37
2.1.3.2 Berdasarkan Dalil Ijtihad	39
2.1.3.3 Pandangan Ulama Tentang Asuransi	41
2.2 Agen	42
2.2.1 Pengertian Agen.....	42
2.2.2 Peran Agen.....	43
2.2.3 Kewajiban Agen.....	44
2.2.4 Kendala-kendala yang dihadapi agen	
2.2.5 Tugas-tugas Agen	44
2.2.6 Wewenang dan Tanggung Jawab Agen.....	45
2.2.7 Agen dalam perspektif agama islam	49

BAB III PROFIL AJB BUMIPUTERA SYARIAH 1912

3.1 Sejarah AJB Bumiputera Syariah 1912.....	52
3.2 Visi dan Misi	54
3.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang	55
3.4 Produk-produk AJB Bumiputera Syariah 1912	56
3.5 Peran Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	64

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	79
4.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	85
----------------------	-----------

Lampiran 1 : Panduan Wawancara Pihak Asuransi.....	85
-----------------------------------------------------------	-----------

Lampiran 2 : Wawancara Dengan Pihak Asuransi.....	86
----------------------------------------------------------	-----------

Foto Dokumentasi.....	105
------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Induksi Asuransi dengan prinsip syariah.....	6
Tabel 1.2 Pertumbuhan Induksi Asuransi dengan prinsip syariah 2014-2018..	7
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman terkini ini, keperluan pada premi makin meningkat sejalan menggunakan pertumbuhan ekonomi serta perdagangan internasional. Setiap individu yang membuka perjuangan perdagangan selalu memerlukan proteksi keselamatan dan jaminan kesejahteraan bagi usahanya. dengan itu, proteksi iuran pertanggungan di hari ini dianggap penting bagi keselamatan serta kesejahteraan baik untuk perusahaan maupun individu.¹

Pencerahan masyarakat akan pentingnya sebuah proteksi atas berbagai macam resiko yang terjadi dan menimpa diri sewaktu-saat merupakan keliru satu penyebab tingginya jumlah penggunaan iuran pertanggungan belakangan ini. Hal ini tentu menjadi sebuah laba tersendiri bagi perusahaan yang menyediakan layanan premi dimana akan semakin luas pasar yang diolah dan dijadikan sebagai sasaran paroduk yang mereka miliki.²

lembaga Keuangan (*Finansial Instution*) artinya suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan. adalah, aktivitas yg dilakukan oleh forum ini akan selalu berkaitan menggunakan bidang

¹ Nurul Ichsan Hasan *Pengantar Asuransi Syariah*,(Jakarta: Gaung Persada Press Group,2014)h.1

²<http://www.Cermati.com>, diakses pada tanggal 14 maret 2020 pukul 18:55.

keuangan, apakah penghimpunan dana rakyat atau jasa-jasa keuangan lainnya.³

Premi semakin berkembang di Indonesia. Asuransi itu sendiri merupakan sebuah perjanjian antara nasabah (pemegang polis) dengan perusahaan iuran pertanggungan itu sendiri, yang sebagai alasan bagi nasabah atau penerima premi oleh perusahaan asuransi menjadi keuntungan yang diterima.

Pengertian asuransi itu sendiri dalam undang-undang Nomor 2 Tahun 1992⁴. tentang usaha Perasuransian itu sendiri sama dengan pengertian asuransi yang berada di Pasal 246 KUHP Dagang yaitu tentang perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikat diri dengan tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pengganti kerugian kepada nasabah (tertanggung), dalam hal kerusakan ataupun kehilangan.

Konsep asuransi sebenarnya sudah dikenal sejak zaman sebelum masehi, dimana manusia pada saat itu telah menyelamatkan jiwanya dari berbagai ancaman, antar lain kekurangan bahan makanan. Salah satu cerita mengenai kekurangan bahan makanan terjadi pada zaman Mesir kuno semasa Fir'aun berkuasa.⁵

³ Burhaniddin S. *Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, Cet. I, 2011), h. 107.

⁴ Rochman, et al. *Sistem Informasi Keikutsertaan Asuransi pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Kantor Cabang Pasuruan Berbasis Web*. Dalam *Jurnal Informatika Maredeka Pasuruan*, Vol.1, No.1. Maret 2016, ISSN.2502-5716

⁵ Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Loc. Cit.*, h. 155.

Definisi mengenai asuransi juga diberikan oleh UU Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian yang menyebutkan bahwa⁶:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk menerima premi asuransi, untuk memberikan pengantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada 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 seorang tertanggung”.

Dengan demikian tampak bahwa definisi dalam UU Nomor 2 tahun 1992 lebih luas jika dibandingkan dengan definisi KUHD. Dalam KUHD hanya melingkupi Asuransi Kerugian, sedangkan dalam UU Nomor 2 Tahun 1992 sudah melingkupi asuransi kerugian dan asuransi jiwa.⁷

Seiring dengan kemajuan zaman maka pada saat sekarang ini banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi, perusahaan asuransi ini berusaha menarik minat masyarakat melalui penawaran produk-produk yang mereka miliki. Perusahaan asuransi ini membantu masyarakat untuk menghindari resiko yang akan dihadapi

⁶Muhammaad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (LIFE AND GENERAL)*, (Jakarta, 2004, Gema Insani), h. 27.

⁷https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=xtyBDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=proposal+asuransi&ots=WtIQ-zE1JX&sig=OK4hDMjoDtsiee_EXWJLQ352J_Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false (*Produk Asuransi*) diakses tanggal 9 maret 2020, pukul 13:55.

kedepannya yang berasal dari kejadian yang tidak bisa dihindari. Dan dapat pula menguntungkan kepentingan negara terutama dalam penarikan dana yang berasal dari premi nasabah. Keinginan masyarakat untuk menjadi nasabah dari sebuah perusahaan asuransi sangat bagus.

Asuransi sendiri terbagi dalam dua jenis, asuransi konvensional dan asuransi syariah. Dan yang membedakan kedua asuransi ini terletak pada prinsip-prinsip yang di berlakukan. Jika konvensional menggunakan prinsip *transfer of risk* (memindahkan risiko) dan asuransi syariah menggunakan prinsip *sharing of risk* (membagi risiko).

Praktik Asuransi Syariah mengandung dasar saling tolong menolong⁸: (Qs; Al Maidah (5): 2)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرِ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمْمِينَ النَّبِيِّتِ الْحَرَامِ
يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

⁸ Wirdayaningsih, Karnaen Perwataatmadja dkk, *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006)hal.183

Menurut UU Nomor 40 tahun 2014, asuransi syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian di antara perusahaan asuransi syariah, pemegang polis, perjanjian diantara parapemegang polis dan perjanjian diantara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi. Dan Indonesia sendiri adalah negara dengan jumlah muslim terbanyak di dunia dengan hal ini dapat dinilai bahwa asuransi syariah bisa berkembang dengan baik di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Industri Asuransi dengan Prinsip Syariah
2014-2018

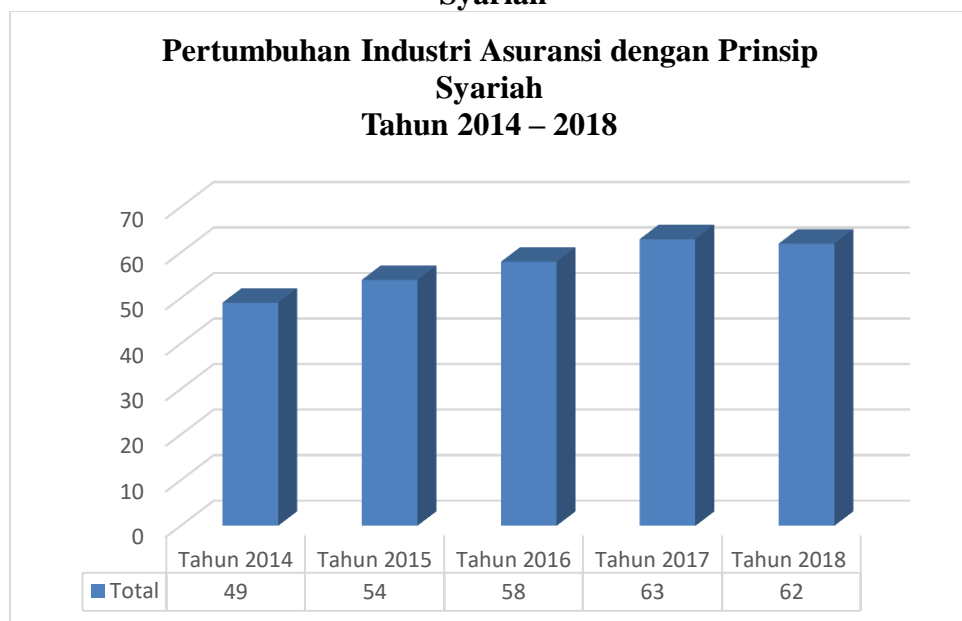
Dalam bentuk unit

Keterangan	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Perusahaan Asuransi Jiwa dengan Prinsip Syariah	3	5	6	7	7
Perusahaan Asuransi Umum dengan Prinsip Syariah	2	3	4	5	5
Perusahaan Reasuransi Jiwa yang memiliki Unit Syariah	0	0	1	1	1
Perusahaan Asuransi Jiwa yang memiliki Unit Syariah	18	19	21	23	23
Perusahaan Asuransi Umum yang memiliki Unit Syariah	23	24	24	25	24
Perusahaan Reasuransi yang memiliki Unit Syariah	3	3	2	2	2
Total	49	54	58	63	62

Sumber : Statistik Perasuransian Tahun 2018 OJK

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa pertumbuhan Asuransi syariah di Indonesia cukup berkembang pada tahun 2014 ada 49 unit Asuransi syariah, lalu pada tahun 2015 meningkat menjadi 54 unit, lalu pada tahun 2016 bertambah 4 unit baru sehingga jumlahnya menjadi 58 unit, pada tahun 2017 menjadi 63 unit dan pada tahun 2018 menurun menjadi 62 unit.

Grafik 1.1 Pertumbuhan Industri Asuransi dengan Prinsip Syariah



Walaupun mengalami penurunan pada tahun 2018, tetapi lonjakan aset pada tahun 2018 adalah yang terbesar.

Tabel 1.2
Pertumbuhan Industri Asuransi dengan Prinsip Syariah
2014-2018

Dalam Triliun Rupiah

Keterangan	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Aset	22,38	26,96	33,12	40,53	41,60

Sumber : Statistik Perasuransian Tahun 2018 OJK

Pada Tahun 2014 aset yang dimiliki oleh industri asuransi syariah berjumlah 22,38 Triliun Rupiah, pada tahun 2015 bertambah menjadi 26,96 Triliun Rupiah, pada tahun 2016 bertambah lagi menjadi 33,12 Triliun Rupiah, pada tahun 2017 semakin meningkat menjadi 40,53 Triliun Rupiah dan dapat kita lihat pada tahun 2018 aset tertinggi dalam pertumbuhan industri asuransi dengan prinsip syariah berjumlah 41,60 Triliun Rupiah.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bermula dari Unit Usaha Syariah(UUS) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan guna semakin meningkatkan layanan kepada masyarakat. UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi beroperasi (spin off) pada tanggal 5 September 2016 setelah mendapatkan

izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor KEP74/D.05/2016.⁹

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi harus melibatkan banyak pihak seperti jasa pemasaran atau yang biasa disebut sebagai agen. Agen inilah yang menjadi perantara antara perusahaan dan seorang nasabah. Seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh seorang nasabah. Seorang agen adalah perpanjangan tangan dari perusahaan kepada nasabah, seharusnya disaat seorang agen sudah melakukan tugasnya dengan baik dan melakukan strategi-strategi untuk menarik minat nasabah dengan mempromosikan produk asuransi maka perusahaan akan mendapatkan banyak nasabah. Namun nyatanya, hal ini tidak terjadi di AJB Bumiputera cab kota langsa, di kantor cabang kota langsa malah mengalami penurunan nasabah secara drastis, hal ini dibuktikan dengan data jumlah penambahan nasabah dari tahun 2016 sampai 2020, sebagai berikut¹⁰:

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	380 orang
2017	302 orang
2018	194 orang
2019	147 orang
2020	18 orang

⁹ Skripsi Dita Safitri Awaliah. “Peran Dan Strategi Pemasaran Agen Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pt Asuransi Jiwa Syariah Bersama Bumiputera”(Bengkulu.2019), h.4.

¹⁰ Data Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera syariah 1912

Tujuan sebuah perusahaan di bangun adalah untuk berkembang dan menghasilkan keuntungan begitu pula perusahaan asuransi, dan untuk mencapai tujuan tersebut sebuah perusahaan harus dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah yang dimiliki.

Semua hal tidak bisa terlepas dari isu-isu buruk yang melibatkan perusahaan itu sendiri, hal ini sendiri diakibatkan dengan tingginya harapan masyarakat terhadap sebuah perusahaan, kalau harapan masyarakat terhadap perusahaan tidak sesuai dengan keinginan maka akan timbul isu yang memperlambat pekerjaan perusahaan, hal ini juga terjadi di AJB Bumiputera pada tahun 2018 sampai 2019 dikabarkan perusahaan sedang dalam keadaan buruk sebab penundaan pembayaran klaim para nasabah, dan dikabarkan juga perusahaan mengalami masalah dari pihak internal karena hal ini tidak hanya perusahaan AJB Bumiputera pusat saja yang terkena masalah namunseluruh perusahaan cabang se-indonesia, karena memang pada peraturanya pencairan klaim nasabah itu diproses oleh perusahaan pusat, dan nasabah diharuskan menunggu.

Di akibatkan perusahaan sedang dalam masalah maka nasabah di harapkan dapat menunggu lebih lama dari biasanya, seperti jika biasanya nasabah mengajukan klaim kepadaperusahaan dan perusahaan akan membayar klaim dalam waktu 2 minggu, karena adanya masalah ini para nasabah harus menunggu sampai 1 tahun lebih untuk pencairan klaim atau lebih lama dari itu. Sebagai seorang agen asuransi seharusnya mampu

membuat dan menjaga kepercayaan nasabah, sebab seorang agen adalah perantara antara nasabah dan perusahaan. Namun nyatanya, akibat masalah yang sedang menimpa AJB Bumiputera sekarang banyak nasabah yang kehilangan kepercayaannya kepada perusahaan, terutama pada agen yang di anggap dapat menyelesaikan/membantu para nasabah, hal ini tertuju pada pencairan klaim yang terlambat bahkan sangat terlambat dan dengan adanya masalah ini banyak para nasabah kehilangan kepercayaan terhadap agen, diketahui ada 3,338 orang nasabah yang belum menerima pembayaran klaim dari tahun 2019-2022, hal ini dibuktikan dengan data keterlambatan pembayaran klaim yang terjadi di AJB Bumiputera syariah 1912 cab kota langsa.¹¹

Tahun	Jumlah pengajuan klaim	Jumlah pembayaran klaim
2017	1.612 Nasabah	1.612 Nasabah
2018	910 Nasabah	910 Nasabah
2019	1.348 Nasabah	324 Nasabah
2020	721 Nasabah	138 Nasabah
2021	892 Nasabah	20 Nasabah
2022	859 Nasabah	Belum ada pembayaran

¹¹ *Ibid.*

Berdasarkan Permasalahan diatas, penulis untuk membahasnya dalam proposal ini berjudul “ **PERAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI AJB BUMIPUTERA 1912 (studi kasus Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah Cabang Kota Langsa)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan diatas peneliti, ditemukan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana peran agen dalam meningkatkan jumlah nasabah ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latarbelakang dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui gambaran umum praktek agen dalam meningkatkan jumlah nasabah di AJB BUMIPUTERA 1912 Syariah.
- b. Untuk mengetahui tentang peran agen dalam meningkatkan jumlah nasabah di AJB BUMIPUTERA 1912 Syariah.

Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini memiliki manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi.
- b. Bagi Penulis untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang Asuransi.
- c. Bagi pembaca diharapkan dapat menjadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan inklusi tentang Peran Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.
- d. Bagi masyarakat diharapkan agar dapat mengedukasi masyarakat yang kurang mengerti apa itu asuransi dan peran agen dalam perusahaan asuransi tersebut.

1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Dedi Yulianto / 2018	Strategi Asuransi Dalam menumbuhkan minat masyarakat pada asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang lampung.	kualitatif	Dalam menumbuhkan minat masyarakat strategiyang digunakan: 1.strategi kerjasama denganperbankan dan lembaga

				<p>keuangan lainnya.</p> <p>2.pelayanan yang cepat.</p> <p>3.kemudahan dalam mengurus persyaratan.</p> <p>4.Mengatasi kendala yang dihadapi dengan cepat dan tepat.</p>
2	Noviansya Tri Sadewo /2018	Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah (studi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kantor Cabang Lampung)	Kuantitatif	<p>1.dalam penelitian ini berdasarkan uji regresi linier sederhana menunjukkan koefisien regresi bertanda positif, sehingga hasil uji linear sederhana menunjukkan bahwa dana literasi asuransi memiliki hubungan yang positif terhadap minat nasabah diasuransi syariah.</p> <p>2. Berdasarkan pada uji signifikan parametrik individual atau uji T dengan tingkat signifikan sebesar 5% dengan taraf ($\alpha=5\%$), maka $0,04 < 0,05$, karena $sig. < \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_a, yang berarti koefisien regresi literasi asuransi berpengaruh</p>

				signifikan terhadap nasabah.
3	Maya Kurniasari / 2015	Minat Masyarakat Berasuransi Syariah (Studi Kasus Di Perusahaan Asuransi Prudntial Super Agency Cirebon 1)	kualitatif	1. Kelebihan lain yang membuat nasabah berminat berasuransi syariah karena di asuransi syariah tidak mengenal istilah dana hangus layaknya asuransi konvensional, nasabah asuransi syariah bisa mendapatkan uangnya kembali meskipun belum datang jatuh tempo karena konsep asuransi syariah adalah wadiah (titipan). Mengelola dana melalui asuransi syariah diyakinin dapat terhindar dari unsur yang diharamkan Islam yaitu riba, gharar (ketidak jelasan dana) dan maysir (judi). Asuransi syariah dengan perjanjian diawal yang jelas dan transparan serta akad yang sesuai dengan syariah, dimana dana-dana

				<p>premi asuransi yang terkumpul (tabarru') akan dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi syariah melalui investasi syariah dengan berlandaskan prinsip syariah.</p> <p>2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam berasuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diamati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih asuransi syariah. Faktorfaktor masyarakat dalam menggunakan jasa layanan asuransi</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>adalah pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, dan promosi. Termasuk juga didalamnya religius stimuli yang merupakan faktor pengetahuan dan pengalaman keberagaman yang mendorong seseorang untuk memilih asuransi syariah. Faktor lain yang mendorong seseorang berminat menjadi nasabah pada Prudential adalah reputasi. Selain reputasi, faktor lain yang mendorong seseorang merminat menjadi nasabah yaitu proteksi yaitu sebagai cover atau pegangan apabila dia tidak bisa menghasilkan lagi penghasilanyang seperti biasanya karena sakit, pensiun, meninggal dunia dan cacat permanen. Faktor yang terakhir yaitu investasi, selain ingin mendapatkan</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				dana ketika sakit nasabah juga ingin mendapatkan keuntungan lain yaitu mendapatkan uang dari setiap premi yang dibayarkan perbulannya.
4	Nisa Ul Hikmah	Analisis tingkat pemahaman dan peran agen dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah (studi kasus pada AJB BUMIPUTERA 1912 Syariah Cabang Banda Aceh)	Kuantitatif	1. untuk hipotesis 1(H1) yaitu variabel tingkat pemahaman agen, berdasarkan hasil pengujian dari uji t (secara parsial), diperoleh diperoleh t hitung sebesar 9,604 dan t tabel sebesar 0,169 dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka ditemukan t hitung > t tabel. Apabila nilai signifikansi > 0,1 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Sedangkan jika nilai signifikansi < 0,1 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Nilai signifikansi tingkat pemahaman agen adalah sebesar 0,000. Dengan nilai signifikansi < 0,1

				<p>maka tingkat pemahaman agen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.</p> <p>2. Untuk hipotesis 2 (H2) yaitu variabel peran agen, berdasarkan hasil pengujian dari uji t (secara parsial), diperoleh t hitung sebesar 7,150 dan t tabel sebesar 0,169 dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka ditemukan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Apabila nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi peran agen adalah sebesar 0,000.</p> <p>3. Dengan nilai signifikansi $< 0,1$ maka peran agen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.</p> <p>4. Untuk hipotesis 3 (H3) yaitu</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>variabel minat nasabah, berdasarkan hasil pengujian dari uji F (secara simultan), diperoleh F hitung sebesar 134,902 dan F tabel sebesar 2,36 dengan membandingkan antara F hitung dan F tabel maka ditemukan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (tingkat pemahaman agen dan peran agen) dengan signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen (minat nasabah). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen terhadap variabel dependen.</p>
5	Winda Rahmawati	“ANALISIS PERANAN AGEN DALAM	kualitatif	Dari hasil analisis agen berperan dalam

	/ 2015	<p>MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)”</p>	<p>mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pemegang polis. Namun pada kenyataannya kinerja agen AJB Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Semarang belum maksimal dalam arti ada beberapa hal yang perlu perbaiki antara lain dari segi factor agen, meliputi pelayanan agen terhadap pemegang polis rendah, sempitnya pangsa pasar agen karena kurangnya jaringan, loyalitas agen terhadap perusahaan rendah.</p>
--	--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Penelitian Dedi Yulianto yang berjudul “Strategi Asuransi Dalam menumbuhkan minat masyarakat pada asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang lampung” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam menumbuhkan minat masyarakat strategiyang digunakan:1.strategi kerjasama denganperbankan dan lembaga keuangan lainnya, 2.pelayanan yang cepat, 3.kemudahan dalam mengurus persyaratan. dan persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas bagaimana strategi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, sedangkan perbedaannya adalah pada objek nya penelitian dedi berfokus pada strategi asuransi dalam menumbuhkan minat nasabah sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi seorang agen dalam meningkatkan nilai jumlah nasabah.

Penelitian Noviansya Tri Sadewo yang berjudul ”Pengaruh Literasi Asuransi Syariah Terhadap Minat Nasabah (studi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kantor Cabang Lampung)” hasil dari penelitian ini adalah 1.dalam penelitianini berdasarkan uji regresi linier sederhana menunjukan koefisien regresi bertanda positif, sehingga hasil uji linear sederhana menunjukan bahwa dana literasi asuransi memiliki hubungan yang positif terhadap minat nasabah diasuransi syariah, 2. Berdasarkan pada uji signifikan parametik individual atau uji T dengan tingkat signifikan sebesar 5% dengan taraf ($\alpha=5\%$), maka $0,04 < 0,05$, karena $\text{sig.} < \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_a , yang berarti

koefisien regresi literasi asuransi berpengaruh signifikan terhadap nasabah. adalah sama-sama membahas tentang Asuransi Syariah, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Noviansya Tri Sadewo menggunakan metode kuantitatif dan juga pada objek penelitiannya, penelitian ini berfokus pada pengaruh minat nasabah sedangkan penelitian penulis berfokus pada peran seorang agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Penelitian Maya Kurniasari yang berjudul “Minat Masyarakat Berasuransi

Syariah (Studi Kasus Di Perusahaan Asuransi Prudential Super Agency Cirebon 1)” hasil dari penelitian ini adalah 1. Kelebihan lain yang membuat nasabah berminat berasuransi syariah karena di asuransi syariah tidak mengenal istilah dana hangus layaknya asuransi konvensional, nasabah asuransi syariah bisa mendapatkan uangnya kembali meskipun belum datang jatuh tempo karena konsep asuransi syariah adalah wadiah (titipan). Mengelola dana melalui asuransi syariah diyakini dapat terhindar dari unsur yang diharamkan Islam yaitu riba, gharar (ketidakjelasan dana) dan maysir (judi). Asuransi syariah dengan perjanjian di awal yang jelas dan transparan serta akad yang sesuai dengan syariah, dimana dana-dana premi asuransi yang terkumpul (tabarru’) akan dikelola secara profesional oleh perusahaan asuransi syariah melalui investasi syariah dengan berlandaskan prinsip syariah, 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam

berasuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diamati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk memilih asuransi syariah. Faktor-faktor masyarakat dalam menggunakan jasa layanan asuransi adalah pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, dan promosi. Termasuk juga didalamnya religius stimuli yang merupakan faktor pengetahuan dan pengalaman keberagaman yang mendorong seseorang untuk memilih asuransi syariah. Faktor lain yang mendorong seseorang berminat menjadi nasabah pada Prudential adalah reputasi. Selain reputasi, faktor lain yang mendorong seseorang merminat menjadi nasabah yaitu proteksi yaitu sebagai cover atau pegangan apabila dia tidak bisa menghasilkan lagi penghasilanyang seperti biasanya karena sakit, pensiun, meninggal dunia dan cacat permanen. Faktor yang terakhir yaitu investasi, selain ingin mendapatkan dana ketika sakit nasabah juga ingin mendapatkan keuntungan lain yaitu mendapatkan uang dari setiap premi yang dibayarkan perbulannya. Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang asuransi syariah, perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada minat nasabah dalam berasuransi syariah, sedangkan penelitian

penulis berfokus pada peran seorang agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Penelitian Nisa Ul Hikmah yang berjudul “Analisis tingkat pemahaman dan peran agen dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah (studi kasus pada AJB BUMIPUTERA 1912 Syariah Cabang Banda Aceh)” hasil dari penelitian ini adalah 1. untuk hipotesis 1(H1) yaitu variabel tingkat pemahaman agen, berdasarkan hasil pengujian dari uji t (secara parsial), diperoleh diperoleh t hitung sebesar 9,604 dan t tabel sebesar 0,169 dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka ditemukan t hitung > t tabel. Apabila nilai signifikansi > 0,1 maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika nilai signifikansi < 0,1 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi tingkat pemahaman agen adalah sebesar 0,000. Dengan nilai signifikansi < 0,1 maka tingkat pemahaman agen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, 2. Untuk hipotesis 2 (H2) yaitu variabel peran agen, berdasarkan hasil pengujian dari uji t (secara parsial), diperoleh t hitung sebesar 7,150 dan t tabel sebesar 0,169 dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel maka ditemukan t hitung > t tabel. Apabila nilai signifikansi > 0,1 maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika nilai signifikansi < 0,1 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Nilai signifikansi peran agen adalah sebesar 0,000, 3. Dengan nilai signifikansi < 0,1 maka peran agen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, 4. Untuk hipotesis 3

(H3) yaitu variabel minat nasabah, berdasarkan hasil pengujian dari uji F (secara simultan), diperoleh F hitung sebesar 134,902 dan F tabel sebesar 2,36 dengan membandingkan antara F hitung dan F tabel maka ditemukan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (tingkat pemahaman agen dan peran agen) dengan signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen (minat nasabah). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang peran seorang agen dalam asuransi syariah, perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada tingkat pemahaman seorang agen dalam meningkatkan minat nasabah asuransi syariah dan juga penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian penulis berfokus kepada peran dan strategi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Penelitian Winda Rahmawati yang berjudul "Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang)" hasil dari penelitian ini adalah Dari hasil analisis agen berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pemegang polis. Namun padakenyataannya kinerja agen AJB Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Semarang belum maksimal dalam arti ada beberapa hal

yang perlu perbaiki antara lain dari segi faktor agen, meliputi pelayanan agen terhadap pemegang polis rendah, sempitnya pangsa pasar agen karena kurangnya jaringan, loyalitas agen terhadap perusahaan rendah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran agen pada asuransi syariah, perbedaan penelitian ini ada pada objek yang difokuskan penelitian ini berfokus pada cara meningkatkan penjualan polis sedangkan penelitian penulis berfokus pada meningkatkan jumlah nasabah.

1.5 Penjelasan Istilah

Kata Asuransi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *insurance*. Dalam bahasa Belanda *verzekerling*. Dalam bahasa Arab *At-ta'win* atau *at-ta-kafil*. Dalam bahasa Indonesia berarti Pertanggunggaan. Menurut KUHD yang dimaksud dengan asuransi adalah suatu perjanjian (timbal balik), dengan mana perusahaan Asuransi mengikat diri kepada seorang nasabah dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa tak tertentu (*onzeker voonal*)¹²

Bumiputera 1912 adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 awalnya bernama *Onderlinge Lavenzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-*

¹² Pasal 246 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang)

Goeroe Hindia Belanda (OL.Mij.PGHB) pada saat didirikan di Magelang pada 12 Februari 1912 dalam Konggres Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda (PGHB). Pendirian AJB Bumiputera berdiri diprakarsai oleh 3 orang guru yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adimidjojo.

Dengan mengusung prinsip kebersamaan serta keterbatasan modal ekonomi yang dimiliki oleh Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda (PGHB), maka dipilih bentuk badan hukum usaha bersama (mutual). Dalam pendirian perusahaan asuransi berbentuk usaha bersama, modal dasar adalah premi asuransi yang dibayarkan oleh masing-masing anggota sesuai dengan produk asuransi yang dibelinya. Dengan demikian, dapat dikatakan Bumiputera didirikan dengan modal “nol rupiah”.

Pada 1921, kantor AJB Bumiputera pindah ke Yogyakarta dan tahun 1958 kantor AJB Bumiputera kembali pindah ke Jakarta. Tahun 1966 nama perusahaan berubah menjadi AJB Bumiputera.

1.6 Kerangka teori

1.6.1 Pengertian Ansuransi

Kata Asuransi Berasal dari bahasa belanda, *assurantie* yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggungan. Dari

peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assurateur* bagi penanggung, dan *geassureerde* bagi tertanggung.¹³

Definisi asuransi sebetulnya bisa diberikan berbagai sudut pandang, yaitu dari sudut pandang ekonomi, hukum, bisnis, social, ataupun berdasarkan pengertian matematika. Itu berarti bias lima definisi bagi asuransi. Secara baku, definisi asuransi di Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian yang menyebutkan bahwa,¹⁴ "Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk menerima premi asuransi, untuk memberikan pengantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada 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 seorang tertanggung". Sedangkan, ruang lingkup Usaha Asuransi, yaitu jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti.

¹³ Muhammaad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (LIFE AND GENERAL)*, (Jakarta, 2004, Gema Insani), h. 26

¹⁴ *Ibid*, h.27

1.6.2 Pengertian Agen

Agen adalah bentuk perpanjangan tangan dari perusahaan asuransi dan seluruh bentuk kegiatannya diatur oleh undang-undang. Semua aktivitas bisnis dilakukan oleh agen menjadi tanggung jawab perusahaan yang bersangkutan, karena agen adalah ujung tombak dari perusahaan untuk memasarkan produknya, dengan demikian agen harus bertanggung jawab menjelaskan mekanisme asuransi yang begitu rumit. Semakin banyak terjualnya produk oleh seorang agen maka semakin banyak komisi yang diperolehnya, Islam sendiri menghalalkan hasil yang didapat oleh seorang agen dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya.¹⁵ Dalam melakukan kegiatan bisnis, agen juga dituntut untuk harus mampu memperoleh kepercayaan dari calon nasabah, baik melalui hubungan relasional, jaringan strategis (*strategic network*) ataupun jaringan kemitraan strategis (*strategic partnership*) yang dimilikinya.

1.6.3 Pengertian Peran Agen

Pengertian peran menurut lektor kepala sosiologi dan hukum adat fakultas hukum universitas indonesia Soejono soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan(status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal di atas lebih lanjut kita lihat

¹⁵ Desmadi Saharuddin, “*Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*”(Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP,2016)h.148

pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peran normatif.¹⁶

Agen sendiri memiliki peran sebagai perpanjangan tangan antara perusahaan dan nasabah, agen memiliki peran juga untuk memperkenalkan produk-produk asuransi yang dimiliki oleh perusahaan kepada nasabah.¹⁷

1.6.4 Pengertian Strategi

Menurut *Kotler*, penjualan pribadi atau biasa disebut strategi adalah alat yang paling hemat biaya pada tahap selanjutnya dari proses pembelian, terutama dalam hal membangun preferensi, keyakinan, dan tindakan pembeli. Penjualan pribadi adalah pertukaran informasi secara pribadi (tatap muka), dengan memberikan informasi tentang barang dan jasa, membujuk konsumen untuk membeli produk yang disediakan, sehingga menciptakan komunikasi dua arah yang membangkitkan minat konsumen untuk membeli. Hal ini tidak terlepas dari keterampilan dan keahlian tenaga penjual/penjual dalam membujuk konsumen untuk membeli produk.¹⁸

¹⁶ Soejono Soekanto, "Sosiologi", (Gelora Aksara Pratama). Hal. 40

¹⁷ Desmadi Saharuddin, "Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah" (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016) h. 147

¹⁸ Pandu Bimantara, "Proses Komunikasi Pemasaran Personal Selling (Studi Deskriptif Kualitatif pada Produk Herbal Bio7 PT. Unimex Power Distributor Cabang Kuningan)", *Jurnal JIKE* Volume 1, Nomor 1 (Desember, 2017), h. 19

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Metode Penelitian

Guna mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid, maka peneliti akan menguraikan metode-metode penelitian yang di pergunakan yaitu sebagaiberikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus menentukan metode penelitian yang akan digunakan. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara cara yang ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁹

Penelitian ini berjenis kualitatif. Pengertian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang digunakan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²⁰

¹⁹Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA CV, 2017), h.2

²⁰*Ibid*, h.2

b. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah informan ataupun orang-orang yang dimana dapat memberikan informasi untuk peneliti , penentuan informan dengan metode purposive digunakan karena informan yang akan diteliti adalah orang-orang yang mengetahui secara jelas tentang masalah yang akan di teliti. Informan yang dimaksud antara lain: Para Agen yang bekerja di AJB Bumputera 1912 berjumlah 8 orang.

Nama	Telah bekerja +5 tahun	Sangat mengerti tentang keagenan	Telah mengikuti pelatihan keagenan	Memiliki lisensi keagenan
ILYAS,BA	√	√	√	-
JUNAR	√	-	√	-
SYAFRIDAH YANTI	√	√	√	√
ISHAK	√	√	√	√
ERIANA	√	√	√	√
FARIDA HANUM	√	√	√	√
MAYMUNAH GINTING	√	√	√	√
CUT IDA HANURA	√	√	√	√
NILA KESUMA	√	√	√	√
YUSMAWATI	√	√	√	√
DEWIYANTI	√	-	√	√
NURLELA	-	-	√	-
ICHSAN KURNIA	√	√	√	√

SUTINA	√	-	-	-
ROSMAWANI	√	√	-	-

- 1) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.²¹

Maksud mengadakan wawancara antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Dengan cara melakukan wawancara pada kepala cabang AJB Bumiputera 1912 kota Langsa, dan Beberapa Agen Perusahaan asuransi tersebut.

- 2) Observasi sebagai teknik penumpulan data mempunyai ciri yang spesifik di bandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.²²

²¹*Ibid, h.137*

²²*Ibid, h.145*

Observasi jenis pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data akurat tentang hal-hal yang sedang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada.

Berdasarkan pendapat di atas maka jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat secara langsung dalam setiap aktivitas informan.

3) Dokumentasi

Proses dokumentasi dilakukan dengan mencari data-data pendukung (data sekunder) pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, dokumen-dokumen, makalah-makalah hasil penelitian serta bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami diri sendiri maupun orang lain.

4) Teknik Analisis Data

Setelah kelanjutan dari pada kegiatan pengumpulan data yang telah didapat tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti.²³ Dengan cara memaparkan informasi dari hasil penelitian yang berkaitan dengan peran agen asuransi dalam meningkatkan jumlah nasabah yang kemudian dianalisis dengan berbagai teori terhadap permasalahan dengan penelitian ini.

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama penelitian ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Reduksi data dipersingkat dengan memilih data yang penting, membuat kategori (huruf besar, huruf kecil, angka), membuang yang tidak dipakai.²⁴

b) *Data Display* (Penyajian Data)

²³LexyL Moloeng. "metodologi penelitian kualitatif", (Bandung, Remaja perda karya), 2001. h.3

²⁴Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA CV, 2017), h.247

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, garfik, phi chard, pictogram dan sejenisnya. Maka data akan teroganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.²⁵

c) *Conclusion Drawing/verification*

Penarik kesimpulan dan verifikasi yang masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mengumpul pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁶

²⁵*Ibid.h.249*

²⁶*Ibid.h.252*

1.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

menjelaskan tentang permulaan melakukan penelitian, latar belakang masalah dan memaparkan secara sederhana sebab timbulnya masalah yang akan diteliti. Kemudian di lanjutkan dengan bentuk permasalahan setelah itu di jelaskantujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II : LANDASAN TEORI

memaparkan teori-teori yang relevan dengan pembahasan penelitian. Dan yang akan di bahas tidak akan terlepas dengan tema “Peran Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah DiAjb Bumiputera 1912”.

Bab III : SEJARAH AJB BUMIPUTERA SYARIAH 1912 DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menerangkan terkait sejarah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera1912, visi dan misi, motto, para pendiri/pemegang saham, struktur organisasi, dan produk AJB Bumiputera1912 dan di bab ini juga penulis akan menerangkan hasil penelitian tentang peran agen dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh agen.

Bab IV : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran dan prediksi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi

2.1.1 Pengertian Asuransi (Konvensional)

Kata Asuransi Berasal dari bahasa belanda, *assurantie* yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggungan. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung, dan *geassureerde* bagi tertanggung.²⁷

Banyak definisi asuransi (konvensional). Menurut Robert I. Merh, asuransi adalah *a device for reducing risk by combining a sufficient number of exposure units to make their individual losses collectively predictable. The predictable loss in then shared by or distributed proportionately among all units in the combination* (suatu alat untuk mengurangi risiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individual secara kolektif dapat diprediksi. Kerugian yang dapat diprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proposional dia antara semua unit-unit dalam gabungan tersebut).²⁸

Sedangkan Mark R. Greene mendefinisikan asuransi sebagai *an economic institution that reduces risk by combining under one management and group of objects so situated that the aggregate accidental losses to which the group is subject become predictable within narrow*

²⁷ Muhammaad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (LIFE AND GENERAL)*, (Jakarta, 2004, Gema Insani), h. 26

²⁸ *Ibid*, h.26

limits(institusi ekonomi yang mengurangi risiko dengan menggabungkan dibawah satu manajemen dan kelompok objek dalam suatu kondisi sehingga keruagian besar yang terjadi olehsuaru kelompok yang tadi dapat di prediksi dalam lingkup yang lebih kecil. Definisi Asuransi sebenarnya dapat diberikan dalam berbagai sudut pandang).²⁹

Sedangkan Carthur Williams Jr dan Richard M. Heins melihat asuransi dari dua sudut pandang. Pertama adalah *insurance is the protection against financial loss by an insurer* (asuransi adalah perlindungan terhadap risiko finansial oleh penanggung). Sedangkan, kedua adalah *insurance is a device by means of which the risks of two or more persons or firms are combined through actual or promised contributions to a fund out of which claimants are paid* (asuransi adalah alat yang mana risiko dua orang atau lebih atau perusahaan-perusahaan digabungkan melalui kontribusi premi yang pasti atau yang ditentukan sebagai dana yang dipakai untuk membayar klaim).³⁰

2.1.2 Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab Asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*.³¹

At-ta'min diambil dari kata *amana* memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Dari arti terakhir dapat di definisikan istilah *at-ta'min*, yaitu “Menta'min-kan

²⁹*Ibid, h.27*

³⁰*Ibid,h.28*

³¹*Ibid, h.28*

sesuatu, adalah seseorang memabayar/ menyerahkan uang cicilan untuk ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untul medapatkan ganti terhadap artanya yang hilang.

Al-Fanjari mengartikan *tadhamun*, *takafl*, *at-ta'min* atau asuransi syariah dengan pengertain saling menanggung atau bertanggung jawab sosial.

Menurut Mushtafa Ahmad Zarqa, makna asuransi secara istilah adalah kejadian. Adapun Metodologi dan gambarannya dapat berbeda-beda, namun pada intinya, asuransi adalah cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari risiko bahayanya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya dalam perjalanan kegiatan hidupnya atau dalam aktivitas ekonominya.³²

Sedangkan menurut Hamid Hisan mengaakna bahwa asuransi adalah sikap *ta'awun* yang telah diatur dengan system yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia. Semuanya telah siap menganisipasi suatu peristiwa.³³

2.1.3 Dasar Hukum Asuransi Syariah

2.1.3.1 Landasan Al-Qur'an

Dalam Al-Qur'an memang tidak diterangkan tentang ayar asuransi baik, namun ayat dibawah ini bias di jadikan landasan untuk Asuransi Syariah:

³²*Ibid.h.29*

³³*Ibid.h.29*

a. **Perintah Allah Untuk Saling tolong menolong**

Surah Al-baqarah :261

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةُ حَبَّةٍ
وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَسِعَ عَلِيمٌ

Artinya: “Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui.”

Surah Yusuf :46-49

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعَ عَجَافٍ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ
يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ
قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَائِبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنبُلَةٍ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ
ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعَ شِدَادٍ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا نَحْصِنُونَ

Artinya: “(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru):
"Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya". Yusuf berkata:
"Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali

sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan.”

b. Hadist Rasulullah S.A.W

Hadis tentang anjuran menghilangkan kesulitan seseorang

أَلْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ ، لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلِمُهُ ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ ، كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ ،
وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ ، فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ
يَوْمَ الْقِيَامَةِ

Seorang Muslim adalah saudara orang Muslim lainnya. Ia tidak boleh menzaliminya dan tidak boleh membiarkannya diganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya). Barangsiapa membantu kebutuhan saudaranya, maka Allâh Azza wa Jalla senantiasa akan menolongnya. Barangsiapa melapangkan kesulitan orang Muslim, maka Allâh akan melapangkan baginya dari salah satu kesempitan di hari Kiamat dan barangsiapa menutupi (aib) orang Muslim, maka Allâh menutupi (aib)nya pada hari Kiamat.

2.1.3.2 Berdasarkan dalil ijtihad

a. Fatwa Sahabat

Praktin sahabat berkenaan dengan pembayaran hukuman (gani rugi) yang pernah dilaksanakan oleh khalifah kedua, Ummar bin Khattab. Pada suatu Khalifah Umar memrintahkan agar orang-orang

muslim didaftar (diwan) perdistrik. “orang-orang yang mananya tercantum dalam diwan tersebut berhak mendapatkan bantuan satu sama lain dan harus menyumbang untuk pembayaran hukuman (ganti rugi) atas pembunuhan (tidak sengaja) yang dilakukan oleh salah seorang anggota masyarakat mereka. Umarlah orang pertama kali yang mengeluarkan perintah untuk menyiapkan daftar secara profesional perwilayahan, dan orang-orang yang terdaftar wajib saling menanggung beban.”³⁴

b. Ijma

Para sahabat telah melakukan *ittifaq* (kesepakatan) dalam hal *aqilah* yang dilakukan oleh Umar bin Khattab. Adanya *ijma* atau kesepakatan ini tampak dengan tidak adanya sahabat yang lain menentang pelaksanaan ini. *Aqilah* itu sendiri adalah iuran darah yang dilakukan oleh keluarga dari pihak laki-laki (*ashabah*) dari si pembunuh. Dalam hal ini kelompoklah yang menanggung pembayarannya karena si pembunuh merupakan anggota dari kelompok tersebut. Dengan tidak adanya tentangan dari sahabat dapat disimpulkan bahwa telah terdapat *ijma* dikalangan sahabat Nabi SAW . mengenai persoalan ini.³⁵

c. Qiyas

Yang dimaksud *qiyas* adalah metode dengan menyamakan hukum suatu hal yang tidak terdapat ketentuannya didalam Al-Qur’an dan As-

³⁴Asy’ari Suparmin, Asuransi Syariah konsep hukum dan operasionalnya. (Ponorogo :2019, Uwais Inspirasi Indonesia), h.31

³⁵*Ibid*, h.31

Sunnah atau Al-Hadist dengan hal lain yang hukumnya disebut dalam Al-Qur'an. Dalam kitab *Fathul Bari*, disebutkan bahwa dengan datangnya islam system *aqilah* diterima Rasulullah SAW.³⁶

d. Istihsan

istihsan adalah cara menentukan hukum dengan jalan menyimpang dari ketentuan yang sudah ada demi keadilan dan kepentingan sosial. Dalam pandangan ahli *Ushul Fiqih* adalah memandang sesuatu itu dengan baik. Kebaikan dari kebiasaan *aqilah* pada suku Arab kuno terletak pada kenyataan bahwa system *aqilah* yang berkelanjutan.³⁷

2.1.3.3 Pandangan Ulama Tentang Asuransi

Para ulama berbeda pendapat dalam menentukan keabsahan praktik hukum asuransi. Secara garis besar, kontroversial terhadap masalah ini dapat dipilah menjadi dua kelompok, yang pertama ulama yang mengharamkan asuransi, dan kedua ulama yang membolehkan asuransi. Kedua kelompok ini mempunyai *hujjah* (dasar hukum) masing-masing dan memberikan alasan-alasan hukum sebagai penguat terhadap pendapat yang disampaikannya. Seperti ulama Murtadla Muthahhari, Abdul Wahbah Khallaf, Muhammad Yusuf Musa, Abdurrahman Isa, Muhammad Nejatullah Shiddiq, Muhammad Musra, Muhammad al-Bahl, Muhammad Dasuqi, Muhammad Ahmad, Mustafa al-Zarqa yang berpendapat membolehkan asuransi yang bersifat sosial (*ijtima'i*), ulama Ibnu Abidin, Sayyid Sabiq,

³⁶*Ibid, h.31*

³⁷*Ibid, h.32*

Sheikh Abdul Aziz bin Abdullah bin Baz, Shadiq Abdurrahman alGharyani, Yusuf Qardhawi, Abdullah al-Qalqili, Muhammad Bakhit al-Muth'I, Muslihuiddin, Husain Hamid Hisan, Alo Yafie mengharamkan asuransi yang bersifat komersial (*tijary*) dan ulama ada pula yang meragukannya (*subhat*).³⁸

2.2 Agen

2.2.1 Pengertian Agen

Pada umumnya, pemasaran asuransi dilaksanakan melalui perwakilan (*representatives*) perusahaan yang dikenal sebagai agen. Menurut JT Sianipar : Agen Asuransi merupakan perantara dari perusahaan asuransi dengan pihak tertanggung baik dalam penutupan pertanggungan maupun dalam penyelesaian klaim".³⁹ Agen adalah benak perapanjang tangan dari perusahaan asuransi dan seluruh bentuk kegiatannya diatur oleh undang-undang. Semua aktivitas yang dilakukan oleh seorang agen menjadi tanggung jawab perusahaan yang bersangkutan, karena agen adalah ujung tombak dari perusahaan untuk memasarkan produknya, dengan demikian agen harus bertanggung jawab menjelaskan mekanisme asuransi yang begitu rumit.⁴⁰

³⁸AM. Hasan Ali. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, & Praktis*, (Jakarta:2004, PRENADA MEDIA) h.141-142

³⁹Sastrawidjaja. *Hukum Asuransi. Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*. Alumni, (Bandung, 2004), h.39.

⁴⁰ Desmadi Saharudin, *Pembayaran Gani Rugi pada Asuransi Syariah*, (Jakarta:2016, PT.Fajar Interpratama Mandiri) h.147-148

Menurut Abdul R Saliman, yang dimaksud dari agen perusahaan adalah suatu hubungan hukum dimana perusahaan memberikan kekuasaan pada agen untuk melakukan bisnis dengan calon nasabah, dan perusahaan sebagai pemberi kekuasaan akan bertanggung jawab atas hal-hal yang dilakukan agen sepanjang batas yang telah diberikan pada agen tersebut. Namun jika agen melakukan perbuatan di luar pengetahuan pemberi kuasa (perusahaan) maka tidak akan menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.⁴¹

2.2.2 Peran Agen

Peranan menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking.” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.”¹ Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.⁴²

Menurut Ralph Linton dalam Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati : melalui buku Sosiologi Suatu Pengantar dijelaskan bahwa, peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi

⁴¹ Zaeni asyhadie, *Hukum bisnis dan pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012) h.78

⁴² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, Cet. Ke- 4, h. 854

dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat (yaitu *social-position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.⁴³

Beberapa peran seorang agen:

1. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan *benefit* asuransi syariah kepada calon nasabah secara jujur dan terbuka
2. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (*financial planner*) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon nasabah asuransi syariah.
3. 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.
4. 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.

⁴³ Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, Loc.cit. h.213

5. Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi pandangan *minor* atau sikap *apriori* masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.⁴⁴

2.2.3 Kewajiban Agen

1. Menerangkan manfaat produk dengan jelas dan benar;
2. Menyarankan untuk mengambil produk sesuai dengan kebutuhan;
3. Meyakinkan bahwa isi aplikasi sudah dipahami dan semua keterangan yang diberikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sehingga apabila tidak benar dapat membatalkan perjanjian asuransi;
4. Menginformasikan dan menerangkan isi syarat polis;
5. Memberitahukan kewajiban peserta berhubungan dengan pembayaran premi dan dan kosekuensinya apabila pembayaran terhenti;
6. Memberi laporan yang benar tentang keadaan calon nasabah.⁴⁵

2.2.4 kendala-kendala yang dihadapi agen

1. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap asuransi.
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap agen asuransi.
3. Banyaknya penipuan yang terjadi di masyarakat dengan mengatas namakan asuransi.

⁴⁴ Didin Haffidhudin, *Solusi Berasuransi*, (Bandung, PT Karya Kita, 2009)h.148

⁴⁵ Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah, Memenangkan Persaingan Bisnis Asuransi Dan Bank Syariah secara Syariah*. h.110

2.2.5 Tugas-tugas agen

Tugas agen asuransi bukan hanya menjual produk asuransi, tetapi juga menciptakan pelanggan jangka panjang. Karena itu penting bagi agen asuransi untuk menemukan prospek yang tepat sehingga dapat menjadi pelanggan setia bagi agen perusahaan asuransi.⁴⁶

Tugas-tugas agen asuransi sebagai berikut:

1. Menetapkan sasaran, memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan .
2. Berkomunikasi, mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa keuangan.
3. Menjual, mendekati, melakukan presentasi, mempengaruhi, membujuk, dan menjawab keberatan-keberatan serta menuup penjualan.
4. Melayani, menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman .
5. Mebgumpulkan informasi, melakukan riset pemasaran dan intelijen.
6. Mengakolasikan, memutuskan pelanggan mana yang boleh memperoleh produk pada saat kekurangan produk.

⁴⁶Sugeng widodo, Mindset sukses Agen Asuransi Cara Cerdas Sukses, Kaya, dan Terpuji.
h. 50

2.2.6 Wewenang agen

Untuk melaksanakan kewajiban seorang agen mempunyai wewenang, sebagai berikut:

1. Wewenang Tersurat

Yang tercantum dalam kontraknya dengan principal yang didalam ini adalah perusahaan asuransi.

2. Wewenang Tersirat

Agen memiliki wewenang yang layak dianggap public dimilikinya. Aturan hukum menyatakan bahwa public tidak dapat diharap mengetahui atau menyelidiki syarat-syarat sesungguhnya dari setiap perjanjian seorang agen.

3. Wewenang Lahiriah

Wewenang yang telah dilaksanakan agen itu yang didiamkan saja oleh perusahaan artinya perusahaan asuransi itu gagal melarang indakan agen tersebut. Contohnya jika seorang agen dilarang oleh perusahaan untuk mengambil asuransi dan diberikan kepada nasabah tetapi agen tetap mengambil produk tersebut dan dengan hal itu perusahaan asuransi hanya mendiamkan tindakan agen tersebut dan berarti merestui wewenangnya. ⁴⁷

2.2.7 Agen dalam perspektif islam

Peningkatan jumlah agen nasabah menyebabkan persaingan di sektor asuransi syariah semakin ketat. Persaingan seperti ini membuat para

⁴⁷ Ali, Hasymi, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993)h.92-93

agen berpikir bagaimana menjadikan asuransi sebagai pilihan masyarakat bukannya ditinggalkan nasabah. Diantaranya melalui upaya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, agen dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam perspektif islam ada beberapa perilaku yang menjadi tolak ukur agen untuk menjadi pemasar produk syariah :

1. BERTANGGUNG JAWAB, peranan menjadi agen harus memiliki tanggung jawab penuh dengan apa yang mereka tawarkan tidak hanya dengan nasabah namun juga dengan Allah SWT.
2. MANDIRI, tidak boleh terlalu mengharapkan orang lain, karna pada dasarnya tidak selalu orang dapat membantu kita seperti kita berusaha dengan diri sendiri.
3. KREATIF, menjadi agen harus memiliki kreatifitas untuk mempromosikan produk.
4. SELALU PERCAYA DIRI, menjadi agen harus memiliki kepercayaan diri yang tinggi, agar calon nasabah yang ingin bergabung ke perusahaan juga tidak memiliki keraguan terhadap agen maupun perusahaan.
5. JUJUR DAN DAPAT DI PERCAYA, menjadi agen harus memiliki sikap yang jujur untuk meyakinkan calon nasabah, harus memberitahukan informasi yang benar pada nasabah sesuai dengan aoa yang terjadi dan tidka melebih-lebihkan.

6. SABAR, harus sabar ketika menghadapi calon nasabah.⁴⁸

BAB III

PROFIL AJB BUMIPUTERA SYARIAH 1912

3.1 Sejarah AJB Bumiputera Syariah 1912

AJB Bumiputera Syariah 1912 merupakan perusahaan asuransi tertua di Indonesia, AJB Bumi Putera 1912 pertama kali didirikansetelah empat tahun

⁴⁸ Amrin, A. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. (Jakarta: PT Grasindo2007). h.112-114

berdirinya budi oetomo yaitu pada tanggal 12 februari 1912 di kota Magelang Jawa Tengah dengan nama Onderlinge Levensverzeking Maatsahaapij atau O.LMIJ PGHB.⁴⁹

Orang-orang yang dari awal sudah berada dalam usaha ini yaitu, M. Ng. Dwidjoesewojo sebagai komisaris, yang juga seorang guru bahasa jawa pada Kweekshool di Yogyakarta, MKH Soebroto yang menjabat sebagai direktur, yang juga guru melayu di OSVIA (sekolah bahasa) di Magelang, yang memiliki jabatan sebagai bendahara sendiri adalah M. Adimidjojo yang juga seorang Mantri guru HIS.⁵⁰

Pada awalnya Bumiputera di bentuk hanya melayani guru-guru sebuah Hindia-Belanda. Lalu perusahaan itu mengubah namanya menjadi O.L.Mij. Boemi. Poetra, dan saat ini lebih dikenal dengan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. Yang berawal dari Magelang, perusahaan Bumiputera dipindahkan ke Yogyakarta, di tahun 1921 dan pada tahun 1958 kantor pusat Bumiputera dipindahkan ke Jakarta.

Para pionir AJB Bumi Putera 1912 menganut sistem kepemilikan, yaitu bentuk badan usaha yang "saling". Bentuk usaha ini sesuai dengan prinsip gotong royong yang telah lama menjadi budaya bangsa kita. Dengan sistem kebersamaan, AJB Bumi Putera 1912 selalu mengembangkan usahanya dengan prinsip gotong royong. AJB Bumi Putera 1912 teru: ⁵² anggap kebersamaan, idealisme dan profesionalisme sebagai filosofi dasar perusahaan, sebagai perusahaan yang berjuang. Melalui pelatihan dan pendidikan dalam jangka waktu tertentu,

⁴⁹ AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, *company profile*, (Jakarta: AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, 2010), h. 1

⁵⁰*Ibid*, h. 3

kemampuan sumber daya manusia yang menunjukkan pengetahuan profesional di bidang tertentu diterapkan sebagai kekuatan utama untuk kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

Dari Wisma Bumiputera yang terletak di lantai 21 JL. Jenderal Sudirman Jakarta, manajemen perusahaan mengelola operasi perusahaan di seluruh Indonesia dan mengembangkan hubungan internasional dengan mitra bisnis di negara lain seperti Jepang, Swiss, dan Filipina.⁵¹ Sekitar 2.900 karyawan dan 22.400 agen tersebar di 605 kantor strategis di seluruh tanah air, melayani lebih dari 9 juta pemegang polis atau peserta AJB Bumiputera 1912 dan masyarakat umum.

Bumiputera didirikan dengan gagasan untuk mengatasi risiko kerugian finansial yang dihadapi anggota. Unit Usaha Asuransi Aborigin resmi berdiri sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1. Tanjung. 268/KM.6/2002 tanggal 7 November 2002, berdasarkan Peraturan Badan Usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Komisi Syariah Negara No. 21/DSN/-MUI/X/2001 tanggal 17 Oktober 2001.

Pada awal berdirinya, sumber daya manusia, sarana dan prasarana kantor dan sistem departemen asuransi syariah sangat terbatas. Namun, departemen asuransi syariah sudah mulai beroperasi, ditandai dengan penunjukan manajemen Asuransi Perjalanan Haji Grup dari departemen Askum pada Januari 2003, diikuti dengan peluncuran produk asuransi pribadi Mitra Mabur dan Mitra Iqra Syariah pada pertengahan April 2003. Mitra Sakinah di awal tahun 2004.

⁵¹*Ibid, h.4*

3.2 Visi dan Misi

3.2.1 Visi

Menjadi wahana untuk menjadikan Bumiputera sebagai asuransinya bangsa Indonesia di segmen asuransi jiwa syariah.

3.2.2 Misi

Menjadikan Bumiputera selalu berada di benak dan dihati bangsa Indonesia di segmen asuransi jiwa syariah dengan :

- a. Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaanperjuangan.
- b. Mengembangkan korporasi dan kooperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong-royong.
- c. Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitasBumiputera.
- d. Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.

3.2.3 Visi Direktorat Pemasaran

Menjadikan Direktorat Pemasaran sebagai pilar utama terwujudnya AJB Bumiputera 1912 perusahaan asuransi jiwa terkemuka

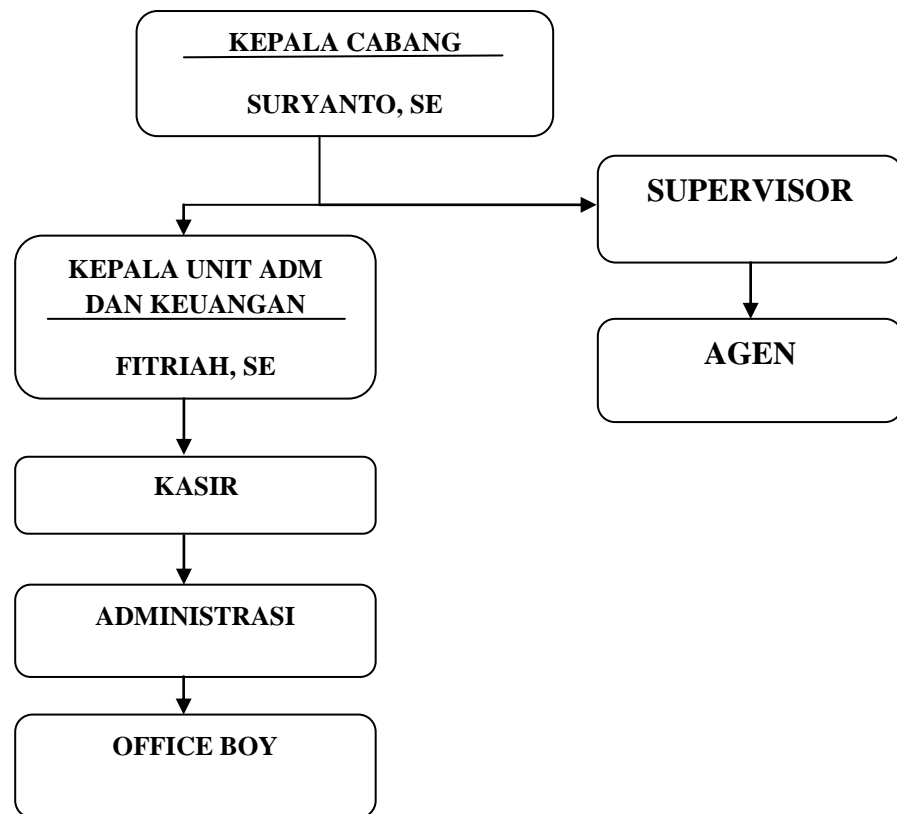
3.2.4 MisiDirektorat Pemasaran

Mewujudkan pertumbuhan market share dan profit melalui :

1. Produk yang kompetitif
2. Sistem yang memadai
3. SDM pemasaran yang berkualitas

4. Implementasi Budaya “Bumiputera”

3.3 Struktur Organisasi Kantor Cabang



Sebagai perusahaan bersama, kekuasaan tertinggi AJB Bumi Putera 1912 berada di tangan para anggotanya, dalam hal ini mereka adalah pemegang polis. Posisi PEMPOL tidak hanya sebagai pembeli jasa asuransi, tetapi juga pemilik perusahaan. Wujud kekuasaan anggota adalah melalui wakil-wakilnya dalam organisasi tertinggi perusahaan, yaitu: Anggota Badan Perwakilan (BPA).

3.4 Produk-Produk AJB Bumiputera syariah 1912

3.4.1 Mitra Beasiswa berencana (MB)

Setiap orang tua berharap bahwa anak-anak mereka akan memiliki masa depan yang lebih baik dan memberi mereka awal yang lebih baik. Namun, banyak orang tua khawatir bahwa biaya sekolah yang tinggi akan menghalangi anak-anak mereka untuk menerima pendidikan yang baik, dan khawatir tentang masa depan anak-anak jika terjadi kesalahan. Beasiswa Mitra yang ditawarkan Ini adalah program beasiswa Mitra yang menjamin pendanaan penuh untuk pendidikan anak-anak dari taman kanak-kanak hingga universitas, terlepas dari perubahan kondisi keuangan. Mitra beasiswa dirancang khusus untuk menjadi mitra pendidikan anak Anda, memastikan bahwa anak Anda menerima dana yang dibutuhkan untuk melanjutkan pendidikannya secara teratur. Masa depan anak-anak juga terlindungi, karena program ini bertujuan untuk memastikan bahwa mereka terus menerima beasiswa sampai mereka lulus, bahkan jika orang tua mereka meninggal.⁵²

Manfaat Mitra Beasiswa :

1. Dana Kelangsungan Belajar (DKB) yang dibayarkan secara bertahap, sesuai dengan tingkat usia anak, baik Tertanggung hidup atau meninggal dunia.
2. Dana Beasiswa anak, dibayarkan pada saat periode asuransi berakhir, baik tertanggung masih hidup atau meninggal dunia.
3. Santunan meninggal dunia sebesar 100% dari uang pertanggungan.
4. Bebas premi bagi polis jika Tertanggung meninggal dunia.
5. Pengembalian simpanan premi bagi polis saat Tertanggung meninggal

⁵²<http://ajb.bumiputera.com/> diakses tanggal 18 Desember 2021 pukul 13:09.

dunia jika premi dibayarkan secara penuh setelah jumlah premi diperhitungkan.

6. Hak untuk mendapatkan Reversionary Bonus, jika Tertanggung meninggal dunia, penebusan polis, atau habis kontrak.⁵³

Ketentuan:

Jika Anda berusia 21 tahun atau sudah menikah, Anda berhak untuk menjadi seorang pemegang polis. Pemegang polis belum tentu termasuk Tertanggung, tetapi antara Pemegang Polis dan Tertanggung, hubungan kepentingan dalam asuransi - suami, istri dan anak yang sah.

Masa pertanggungan untuk asuransi ini adalah minimum 2 tahun dan maksimum 17 tahun. Premi dibayar dalam mata uang Rupiah, dan dapat dibayar sekaligus, tahunan, setengah tahunan, atau tiap tiga bulan.

Asuransi dapat diperoleh dengan atau tanpa pemeriksaan kesehatan. Masa observasi untuk kewajiban tanpa pemeriksaan kesehatan adalah 2 tahun, kecuali jika terjadi kecelakaan atau adanya wabah penyakit yang telah dinyatakan oleh lembaga kesehatan setempat, di mana ketentuan untuk masa observasi tanpa pemeriksaan kesehatan tidak berlaku.⁵⁴

3.4.2 Mitra Proteksi Mandiri (MPM)

⁵³*Ibid.*

⁵⁴*Ibid.*

Mitra Proteksi Mandiri adalah program asuransi mikro dari Bumiputera untuk Anda yang berprofesi sebagai petani, nelayan, peternak atau pekerja lainnya. Meskipun berpenghasilan terbatas, Anda tetap bisa menikmati masa pensiun dengan tenang layaknya seorang pegawai.

Manfaat Mitra Proteksi Mandiri :

1. Jika Nasabah masih hidup saat asuransi sudah selesai, maka nasabah akan menerima uang saat masa kontak habis.
2. Jika nasabah meninggal maka ahli waris yang akan dijadikan sebagai penerima santunan senilai uang pada saat meninggal.
3. jika nasabah memutuskan ingin mengundurkan diri maka nasabah akan mendapatkan uang santunan senilai pada saat mengundurkan diri tersebut.⁵⁵

3.4.3 Produk Asuransi Jiwa Mitra Iqra'Plus

Produk mitra iqra' plus dirancang untuk mendidik anak secara syariah, mulai dari tingkat sekolah dasar (SD) hingga anak memperoleh gelar sarjana, dan digunakan untuk menyelenggarakan kemaslahatan keluarga bagi calon orang tua. Meninggal tanpa mengabaikan kesejahteraan dan pendidikan anak. 5 Produk ini diberi nama iqra partner ditambah dengan maksud yang dikandungnya agar anak-anak yang dibawa ke program pendidikan melalui Bumi Putera Syariah benar-benar dapat

⁵⁵*Ibid.*

menentukan persiapan biaya pendidikannya, dan kedepannya dapat mencontoh sifat dan keteladanan Nabi Besar Muhammad SAW.

Ketentuan Umum :

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa pribadi. Produk asuransi ini menggabungkan unsur tabungan dan gotong royong antara tertanggung untuk bersama-sama menangani risiko keuangan yang disebabkan oleh kematian. Produk asuransi dijual dalam mata uang rupiah Indonesia. Produk asuransi ini dapat dijual bersamaan dengan asuransi kecelakaan tambahan. akad tabarru, akad wakalah bill ujah dan akad mudharabah.

Manfaat Produk mitra iqra' plus :

1. Apabila tertanggung telah hidup sampai dengan berakhirnya masa pertanggung, maka pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahap pendidikan akan menerima dana tahap pendidikan secara berkala.
2. Jika tertanggung meninggal dunia selama masa pertanggung, tertanggung dibebaskan dari kewajiban membayar premi, dan tertanggung memperoleh: santunan sebesar manfaat awal, nilai tunai, dana tahapan pendidikan.
3. Apabila peserta mengundurkan diri sebelum masa asuransi berakhir, maka peserta akan mendapatkan nilai tunai, antara lain: saldo dana investasi sudah di berikan, bagi hasil (mudharabah) dari hasil dana investasi.
4. Jika wali (anak) meninggal dunia selama masa asuransi, nasabah dapat

menitipkan orang lain (anak lain) untuk menagih dana pendidikan yang belum dibayar atas nama orang tersebut.

3.4.4 Produk Asuransi Jiwa Mitra Mabrus

Produk mitra mabrur plus dirancang khusus untuk perencanaan kebutuhan modal haji ke Tanah Suci. Ziarah spiritual haji adalah untuk mengamalkan rukun Islam kelima, yang hampir merupakan kerja keras dan impian kita semua. Dengan mitra mabrur plus, kita bisa merencanakan haji.

Ketentuan Umum :

Produk mitra Mabrus memadukan unsur tabungan dan bantuan. Premi mitra yang mabrur meliputi premi tabungan, premi tabarru, dan premi biaya. Jangka waktu terpendek akad asuransi mitra mabrur adalah 3 tahun, dan terlama 15 tahun. Usia minimal peserta adalah 15 tahun. Iuran asuransi (premi) ini terdiri dari 3 bagian, yaitu iuran Tabarru, ujah dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru, akad wakalah bil ujah, akad mudharabah. Jika berhenti membayar premi, peserta dapat mengambil cuti premium berbayar. Setelah premi tertunggak selama liburan, otomatis kontrak akan kembali normal. Peserta dapat memperoleh nilai tunai dengan mengembalikan polis asuransi kepada perusahaan, menyerahkan kuitansi premi terakhir kepada perusahaan dan secara otomatis mengakhiri kontrak. Ketika peserta meninggal, pembayaran premi dihentikan, dan ahli waris menerima warisan, santunan kesejahteraan, premi tabungan, dan bagi hasil. Selama ada premi tabarru,

peserta tetap terlindungi. Jika premi tabarru habis, maka perusahaan secara otomatis akan menarik dana tabungan untuk membayar premi tabarru. Ketika dana tabungan digunakan untuk membayar premi asuransi Tabarru, maka perjanjian kontrak secara otomatis berakhir.

Manfaat Produk:

1. Jika peserta memiliki umur panjang sebelum berakhirnya kontrak asuransi, ia akan menerima jaminan dalam bentuk Mudharabah berupa saldo dana investasi yang disetor dan hasil investasi.
2. Jika peserta meninggal dunia dalam jangka waktu perjanjian, ahli waris akan menerima santunan berupa: Dana tabungan haji sebelum meninggalnya peserta meliputi: saldo dana investasi yang telah disetorkan, Mudharabah, dan uang kebaikan senilai manfaat awal.
3. Jika peserta mengundurkan diri sebelum berakhirnya akad, maka peserta: premi tabungan yang dipungut mudharabah.

3.4.5 Produk Mitra Amanah

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa individu berdasarkan hukum Syariah. Produk ini juga merupakan kombinasi dari unsur tabungan dan gotong royong bagi peserta asuransi untuk menghadapi risiko finansial kematian. Mitra Amanah bertujuan untuk memberikan perlindungan jiwa sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Syariah dan juga memiliki fasilitas investasi.

Ketentuan Produk :

Produk asuransi ini dapat dijual bersama dengan asuransi tambahan (additional insurance), sebagai berikut: Personal Accident Insurance Partner, Partner 53 CIA-Syariah (Critical Illness Accelerated-Syariah), Wop-Syariah Partner (Waiver of Premium-Syariah) , mitra 53 CIWP-Syariah (karena serius Illness-Syariah dibebaskan premi), mitra CashPlan-Syariah. Kontribusi pada produk asuransi ini meliputi iuran tabarru, perolehan ujah, dan dana investasi. Akad penggunaan produk asuransi, akad tabarru, akad wakalah bil ujah, akad mudharabah.

Manfaat Produk :

1. Jika tertanggung meninggal dunia selama masa asuransi, orang yang ditunjuk akan menerima 100% manfaat awal dan kompensasi itikad baik dari saldo dana investasi, dan pertanggungan akan dihentikan.
2. Jika tertanggung hidup sampai dengan akhir masa asuransi, peserta akan menerima sisa dana investasi. Asuransi Mitra ekawarsa adalah rencana asuransi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan untuk melindungi kesejahteraan karyawan dan keluarganya saat menghadapi risiko kematian.

3.4.5 Produk Asuransi Jiwa Ekawarsa

Asuransi Mitra Ekawarsa adalah rencana asuransi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan untuk melindungi kesejahteraan

karyawan dan keluarganya saat menghadapi risiko kematian. Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa kelompok syariah.

Ketentuan Umum :

Prinsip produk asuransi ini adalah peserta asuransi saling membantu dalam menghadapi risiko finansial akibat bencana. Produk asuransi dijual dalam mata uang Rupiah. Iuran asuransi terdiri dari dua (dua) bagian, yaitu iuran tabarru' dan ujarah Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru, akad wakalah bil ujarah dan akad mudharabah.

Manfaat Produk :

1. Apabila tertanggung meninggal dunia selama masa pertanggungan, ahli waris/walinya memperoleh santunan sebesar manfaat awal melalui tertanggung, dan pertanggungan berakhir.
2. Jika tertanggung hidup sampai akhir masa asuransi, tidak ada biaya yang akan dibayarkan.

3.5 Peran Agen Dalam meningkatkan Jumlah Nasabah

Bagi perusahaan asuransi jiwa yang menganut sistem keagenan, keberhasilan perusahaan dan fungsi pemasarannya sampai batas tertentu bergantung pada kinerja (wajah) agen tersebut. Semua personel perusahaan

lain telah berkontribusi pada kesuksesan, tetapi agenlah yang selalu menjaga hubungan dekat dengan calon pembeli asuransi.⁵⁶

Agen profesional adalah orang-orang yang telah mendapatkan pelatihan penjualan, sehingga di mana pun mereka berada, mereka dapat memastikan bahwa mereka selalu sukses dalam penjualan. Mereka mencoba mengidentifikasi kebutuhan pembeli potensial dan dengan senang hati menentukan motivasi mereka. Oleh karena itu, di antara eksekutif muda yang energik, berbakat, dan bersemangat untuk membuat kemajuan dalam karier penjualan yang sukses, pekerjaan keagenan sangat diminati. Faktor penentu keberhasilan dalam bidang ini juga dapat memuaskan keinginan pelanggan yaitu kejujuran, tingkat pengetahuan yang tinggi terhadap produk yang dijual, dan perhatian terhadap minat pelanggan.⁵⁷

Untuk meningkatkan kinerja penjualan yang berkelanjutan, kerangka penjualan yang terorganisir harus diterapkan secara konsisten, yaitu dimulai dengan aktivitas pelanggan potensial, metode penyajian, memperoleh fakta dan informasi yang konstruktif sebagai bahan presentasi yang efektif, mengatasi pertentangan pelanggan potensial dan solusi mereka, Demonstrasi, akhir, agar dapat memperoleh pembeli atau pelanggan yang loyal. Jika agen dapat menjalin dan membina pelanggan yang loyal, maka agen tersebut dapat dikatakan sebagai agen yang

⁵⁶ Operasi Perusahaan Asuransi Jiwa dan Asuransi Kesehatan “*Kenneth Huggins, FLMI/M Robert D. Land, FLMI, ACS*” (Jakarta : Yayasan Dharma Bumiputera 1996) h. 136

⁵⁷ Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi*, (Jakarta: PPM, 2002), Cet.Ke-1, h.

profesional, atau kualitas agen dapat membuktikan kinerjanya sebagai agen yang sukses.⁵⁸

3.5.1 Peran Seorang Agen

Dalam perusahaan asuransi syariah, sistem keagenan juga memegang peranan yang sangat penting. Diantaranya, tidak ada perusahaan keagenan yang tidak bisa berjalan, sehingga keagenan harus mampu meningkatkan pelanggan. Terlihat jelas dari uraian di atas bahwa agen memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi nasabah khususnya perusahaan asuransi syariah dalam menjalankan aktivitas perusahaan. dan hal ini juga sama dengan hasil wawancara yang bersama Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Syariah yang bernama Bapak Suryanto, SE :

“Tidak hanya di kota-kota besar Ajb Bumiputera 1912 juga memiliki cabang di kota Langsa, sejak tahun 1987 dan memiliki banyak nasabah yang juga warga kota langsa. Dan itu tidak luput dari peran seorang agen yang membuat perusahaan memiliki banyak nasabah . Ajb Bumiputera 1912 di kota langsa memiliki 15 agen yang memiliki status kontrak selama setahun, jadi setiap setahun sekali para agen akan memperbaharui kontrak dengan perusahaan. Tidak bisa di pungkiri memang agen itu memiliki peran yang sangat besar bagaimanapun jika tanpa agen Bumiputera tidak akan bisa sebesar sekarang ini dan Semua agen yang berada di Ajb Bumiputera memiliki pelatihan khusus keagenan, mengikuti ujian tentang asuransi dan memiliki Lisensi keagenan yang berlaku selama 1 tahun.”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa seorang agen memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah perusahaan

⁵⁸ *Ibid.* h.82

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Suryanto Kepala Cabang Ajb Bumiputera 1912 Kota Langsa Pada tanggal 8 Desember 2021, Pukul 09:25 WIB.

Asuransi, berkat ada nya seorang Agen Asuransi lebih mudah memperkenalkan Produk-produk yang perusahaan miliki, seorang agen yang menjadi perantara antara perusahaan dan nasabah. Peneliti juga meneliti mewawacarai ibu Syafridah Yanti (seorang Supervisor) :

“sebagai seorang supervisor saya adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengawasi setiap pekerjaan agen, apakah mereka melakukan penawaran dengan baik, apakah mereka dapat menarik perhatian para nasabah hingga mencapai target pertahun seorang agen, dan menurut saya sendiri agen itu sangat penting ya karna tanpa ada agen akan sangat sulit untuk menarik perhatian para nasabah karna agen itu kan memiliki peran sebagai perantara antara perusahaan dan nasabah, dan saya merasa pekerjaan seorang agen itu sangat membanggakan.”⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Syafrida Yanti dapat kita ambil pahami bahwa menjadi seorang supervisor adalah sesuatu yang patut dibanggakan karena dengan adanya seorang agen dapat memajukan sebuah perusahaan Asuransi. Dalam kesempatan lain peneliti juga mewawancarai Bapak Ishak (seorang agen) yang sudah menjadi bagian dari perusahaan Asuransi Sejak tahun 1999 :

“di bumiputera Agen asuransi disini menggunakan sistem kontrak, setelah satu tahun agen akan memperbaharui kontrak dengan perusahaan, perusahaan juga memberikan target pada agen , saya biasanya mencari tahu melalui media atau bertanya langsung dengan teman saya mengenai bagaimana pandangan mereka tentang asuransi, tentu saja saya akan menjelaskan manfaat apa saja yang didapat saat berasuransi, tentu saja perlu, tidak bis akita pungkiri jika memang benar bahwa pandangan masyarakat terhadap asuransi

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Syafridah Yanti seorang agen Asuransi di Ajb Bumiputera 1912 Pada tanggal 11 Desember 2021, pukul 11:30 WIB.

itu buruk, akibat banyaknya oknum yang tidak bertanggung jawab.”⁶¹

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ambil agen asuransi berperan sangat banyak untuk perusahaan. Selanjutnya saya mewawancarai Bapak Ichsan Kurnia (seorang agen) yang baru bekerja sebagai seorang agen sejak tahun 2016 :

“di bumiputera menggunakan sistem agen montrak selama satu tahunsetelah itu agen memperbaharui kontrak dengan perusahaan, perusahaan memberikan target kepada agen untuk menarik nasabah agar berasuransi, tentu saya akan memeriksa lapangan guna untuk manarik minat calon nasabah untuk berasuransi, agar nasabah berminat untuk asuransi saya pasti akan menjelaskan kegunaan dan juga manfaat asuransi pada calon nasabah, tentu saja perlu karena seperti yang kita ketahui bahwa asuransi sangat dibutuhkan sebenarnya, namun dengan adanya oknum yang tidak bertanggung jawab membuat masyarakat tidak percaya dengan asuransi..”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di tarik pemahaman bahwa masih banyak orang yang memandang negative pekerjaan seorang agen asuransi karna takut terjadinya penipuan asuransi.Selanjutnya saya mewawancarai juga ibu Eriana (seorang agen asuransi):

“di bumiputera menggunakan sistem kontrak selama atuh tahun, setiap tahunnya agen asuransi harus bisa mencapai target dalam mencnari nasabah, biasanya sebelum masuk ke lapangan kami para agen mencari tahu bagaimana keadaan atau perkembangan asuransi di lapangan, saya rasa setiap agen pasti akan menjelaskan apa kegunaan dan manfaat dari setiap prooduk, sebenarnya agen juga berperan untuk menjelaskan pada masyarakat bahwa berasuransi sangat baik dan diperlukan , disini agen juga

⁶¹Hasil Wawancara dengan Bapak Ishak seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 11 Desember 2021, pukul 13:00 WIB.

⁶²Hasil Wawancara dengan Bapak Ichsan Kurnia seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 11 Desember 2021, pukul 15:30 WIB.

mengambil peran penting untuk membuat masyarakat agar tidak takut berasuransi.”⁶³

Selain itu juga peneliti mewawancarai Ibu Farida Hanum

(seorang agen asuransi) :

“kami menggunakan sistem kontrak yang berlaku selama satu tahun, setiap tahun agen harus mencapai target yang diberikan perusahaan, untuk mempermudah saya akan mengatur strategi biasanya saya akan mencari tahu bagaimana keadaan lapangan, menjelaskan manfaat pada nasabah adalah satu hal yang harus dilakukan, tidak banyak diketahui tetapi sebenarnya ini juga salah satu peran dari seorang agen untuk membuat masyarakat percaya pada asuransi”⁶⁴

Dari hasil wawancara dengan ibu Farida Hanum dapat diambil kesimpulan bahwa seorang agen sangat menikmati pekerjaan mereka dan Selain itu juga peneliti mewawancarai Ibu Maymunah Ginting(seorang agen asuransi) :

“bumiputera menggunakan sistem kontrak selama satu tahun, setiap tahun agen harus mencapai target, biasanya saya akan mencari tahu bagaimana keadaan lapangan, saya akan menjelaskan manfaat asuransi dengan semua calon nasabah saya, nama asuransi sangat buruk di masyarakat dan agen mengambil peran penting untuk membuat masyarakat percaya dengan asuransi.”⁶⁵

Dari hasil wawancara bersama ibu Maymunah Ginting dapat kita ambil kesimpulan bahwa pekerjaan menjadi seorang agen asuransi itu tidak bisa dianggap sepele karena dengan adanya

⁶³Hasil Wawancara dengan Ibu Eriana seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 13 Desember 2021, pukul 09:30 WIB.

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Farida Hanum seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 10:30 WIB.

⁶⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Maymunah Ginting seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 13:30 WIB.

agen maka perusahaan mendapatkan banyak nasabah, selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Cut ida hanura (seorang agen asuransi) :

“bumiputera menggunakan sistem kontrak selama satu tahun, setiap tahun para agen harus bisa mencapai target yang diberikan perusahaan, , melihat perkembangan lapangan sangat penting untuk agen agar bisa mengetahui kendala apa yang akan dihadapi, menjelaskan manfaat asuransi wajib dilakukan agar calon nasabah tertarik berasuransi, ini pr yang sangat besar untuk agen agar membuat masyarakat percaya dengan asuransi.”⁶⁶

Peneliti juga mewawancarai ibu Yusmawati (seorang agen asuransi) :

“kami menggunakan kontrak selama satu tahun, setiap tahun agen harus mencapai target, mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat ini penting dilakukan untuk mengetahui kendala apa yang akan kita hadapi, agar calon nasabh lebih tertarik berasuransi kita perlu menjelaskan manfaat setiap produk, kami para agen harus membuat masyarakat percaya bahwa asuransi itu bagus dan agen sangat berperan penting untuk itu.”⁶⁷

Dan selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Nila Kesuma (seorang agen asuransi) :

“kontrak selama satu tahun, perusahaan memberikan target kepada para agen, mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat penting dilakukan agar agen dapat mengetahui apa kendala yang akan dihadapi, menjelaskan manfaat asuransi pasti dilakukan oleh agen asuransi, ini menjadi peran besar untuk agen agar membuat ,masyarakat yang tidak percaya pada asuransi menjadi percaya.”⁶⁸

⁶⁶Hasil Wawancara dengan Ibu Cut Ida hanura seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 15:10 WIB.

⁶⁷Hasil Wawancara dengan Ibu Yusmawati seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 15 Desember 2021, pukul 10:00 WIB.

⁶⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Nila Kesuma seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 15 Desember 2021, pukul 14:20 WIB.

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peran agen itu sangat penting terhadap keberlangsungan suatu perusahaan dan menjadi seorang agen juga harus bisa menjelaskan dengan rinci produk-produk apa saja yang dimiliki oleh perusahaan, dan menjadi agen harus berperan penting untuk membuat masyarakat percaya pada perusahaan asuransi dan membuat masyarakat tidak ragu untuk berasuransi.

3.5.2 Strategi dan kendala yang di hadapi Agen Dalam Menarik Minat Nasabah

Perumusan strategi layanan agen merupakan salah satu elemen nyata yang dibutuhkan untuk mencapai keunggulan agen untuk meningkatkan pelanggan. Oleh karena itu, bagi agen, kualitas pelanggan perlu mendapat perhatian khusus agar agen dapat terus meningkatkan kualitas pelanggan lainnya. Seperti yang dikatakan oleh bapak Ishak (seorang agen asuransi) dalam wawancaranya bersama peneliti :

“Jika hal-hal apa saja yang di lakukan seorang agen pastinya banyak ya, agen sendiri memiliki beberapa strategi untuk menarik minat nasabah seperti kita harus bertemu langsung dengan nasabah, biasanya saya memilih dahulu siapa yang ingin ditawarkan produk, lalu saya akan mencoba mengenal calon nasabah, setelah itu saya akan melakukan pendekatan dan juga presentasi tentang produk asuransi tersebut, kemudian saya akan langsung menanyakan apakah calon nasabah berniat untuk membeli produk atau tidak. Jika ditanya apa saja kendalanya pasti ada, dulu karna tidak semua orang percaya tentang asuransi ada juga yang karena pernah ditipu nah jika sudah seperti itu kami biasanya sebagai agen akan tetap terus meyakinkan nasabah bahwa yang kami tawarkan ini untuk kebaikan nasabah tersebut juga,

namun sekarang karna perusahaan sedang dalam kondisi yang tidak baik bahkan ada isu yang mengatakan perusahaan akan kolaps itu membuat banyak nasabah bahkan calon nasabah yang tidak percaya lagi dengan perusahaan, ”⁶⁹

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai bapak Ichsan Kurnia

(seorang agen asuransi):

“ Untuk hal apa saja yang saya lakukan biasanya saya menentukan dahulu siapa yang akan saya tawarkan, lalu melakukan pendekatan dengan cara bertemu langsung dengan calon nasabah, disitu saya langsung mengutarakan niat saya untuk menawarkan produk asuransi dan menjelaskan produk-produk apa saja yang ada, lalu saya akan member waktu untuk calon nasabah berfikir apakah dia ingin membeli produk asuransi atau tidak seperti itu, kalau masalah kendala yang paling banyak saya alami itu biasanya calon nasabah takut ditipu jadi saya langsung meyakinkan bahwa AJB Bumiputera adalah perusahaan asuransi yang sudah sangat lama ada dan tidak pernah menipu nasabah, namun yang terjadi sekarang beda lagi banyak orang yang tahu dari berita bahwa perusahaan asjb bumiputera sedang mnegalami masalah jadi banyak calon nasabah yang tidak jadi berasuransi. ”⁷⁰

Peneliti juga mewawancarai ibu Eriana (seorang agen asuransi):

“kalau untuk stategi biasanya saya pendekatan dulu dengan calon nasabah dan menanyakan apakah sebelumnya calon nasabah pernah ditawarkan asuransi, jika belum pernah maka saya akan menjelaskan pada calon nasabah seperti apa asuransi itu, biasanya kendalanya banyak calon nasabah yang berfikir bahwa mereka akan berasuransi pada saat sudah usia lanjut saja padahal bukan itu maksudnya, karna asuransi jiwa itu sendiri kan untuk memproteksi terjadi sesuatu hal yang tak diinginkan kepada diri kita, nah jika calon nasabah sudah berfikir seperti itu saya biasanya akan lebih menjelaskan maksud dari asuransi itu lebih jelas lagi, sekarang keadaan perusahaan sedang sangat goyang banyak klaim nasabah

⁶⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Ishak seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 11 Desember 2021, pukul 13:00 WIB.

⁷⁰Hasil Wawancara dengan Bapak Ichsan Kurnia seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 11 Desember 2021, pukul 15:30 WIB.

yang belum dibayar dan hal ini membuat banyak nasabah semakin tidak percaya dengan perusahaan maupun dengan para agen.”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa para agen tidak hanya menawarkan asuransi kepada orang awan atau masyarakat mereka juga melakukan nya kepada keluarga, Selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Farida Hanum (seorang agen asuransi):

“biasanya saya menawarkan asuransi untuk orang-orang terdekat saya dahulu seperti keluarga, kerabat jauh dan juga teman saya lalu saya baru menawarkan kepada masyarakat dengan cara langsung bertemu dengan calon nasabah lalu melakukan perkenalan atau pendekatan dengan nasabah selanjutnya saya akan menjelaskan tujuan dan maksud saya untuk menawarkan produk-produk asuransi kepada calon nasabah dan setelah itu saya akan langsung menanyakan apakah calon nasabah ingin membeli produk atau tidak, kalau masalah kendala biasanya banyak yang pernah ikut asuransi dan pernah ditipu atau calon nasabah berfikir bahwa harga premi mahal, namun belakangan ini masalah yang di hadapi oleh para agen asuransi bukan hanya tentang nasabah yang takut atas penipuan yang biasanya di dengar oleh nasabah itu, tetapi juga tentang keadaan perusahaan yang sedang dalam kondisi tidak stabil dan membuat banyak nasabah dan juga calon nasabah tidak percaya dengan perusahaan maupun dengan agen itu sendiri.”⁷²

Peneliti juga mewawancarai ibu Maymunah Ginting (seorang agen asuransi):

“Yang pertama pasti kita harus bertemu langsung dengan calon nasabah setelah itu melakukan pendekatan dengan menanyakan nama, alamat dan lain-lain, lalu saya akan mengatakan bahwa saya seorang agen asuransi dan menjelaskan tentang apa itu asuransi, produk-produk asuransi dan juga kepentingan berasuransi, setelah itu saya akan bertanya apakah calon nasabah itu mau bergabung untuk berasuransi atau tidak, jika

⁷¹Hasil Wawancara dengan Ibu Eriana seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 13 Desember 2021, pukul 09:30 WIB.

⁷²Hasil Wawancara dengan Ibu Farida Hanum seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 10:30 WIB.

untuk kendala kebanyakan karna maraknya penipuan asuransi dan mereka berfikir bahwa belum memerlukan asuransi, dan juga banyak nasabah yang hilang kepercayaan terhadap kami para agen karena perusahaan yang mengalami situasi sulit karena hal itu perusahaan terlambat membayar klaim pada nasabah.”⁷³

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Cut ida hanura

(seorang agen asuransi):

“hal pertama yang selalu saya lakukan adalah saya harus melakukan pertemuan langsung dengan calon nasabah lalu melakukan perkenalan diri maupun maksud dan tujuan saya bertemu setelah itu saya langsung melakukan presentasi pada nasabah guna untuk memperkenalkan produk-produk asuransi dan merekomendasikan produk-produk seperti asuransi jiwa ekawarsa dan produk lainnya, selanjutnya saya menanya pendapat calon nasabah apakah berminat untuk berasuransi atau tidak seperti itu, jika untuk kendala biasanya calon nasabah merasa premi terlalu mahal atau takut penipuan, dan sekarang banyak nasabah yang hilang kepercayaan terhadap agen karena keterlambatan pembayaran klaim oleh perusahaan, para nasabah menganggap kami tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan hingga mereka mengalami keterlambatan pembayaran klaim.”⁷⁴

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Yusmawati

(seorang agen asuransi):

“hal pertama yang selalu lakukan untuk menawarkan produk asuransi adalah bertemu langsung dengan calon nasabah, lalu melakukan perkenalan kepada calon nasabah dan menanyakan apakah calon nasabah sudah pernah berasuransi sebelumnya atau sudah menjadi nasabah asuransi di perusahaan lain, jika belum maka saya mengambil kesempatan itu untuk memperkenalkan produk-produk asuransi AJB Bumiputera kepada calon nasabah dan meyakinkan calon nasabah bahwa asuransi itu penting untuk calon nasabah, jika kendalanya mungkin karna sudah ada BPJS jadi banyak orang yang mengatakan bahwa asuransi tidak terlalu diperlukan, dan banyak para calon nasabah yang tidak jadi mendaftar di asuransi sekarang karena mendengar kabar bahwa

⁷³Hasil Wawancara dengan Ibu Maymunah Ginting seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 13:30 WIB.

⁷⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Cut Ida hanura seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 14 Desember 2021, pukul 15:10 WIB.

perusahaan asuransi sedang dalam keadaan yang sangat buruk begitu pun banyak nasabah yang mulai tidak percaya dengan para agen karena hal tersebut.”⁷⁵

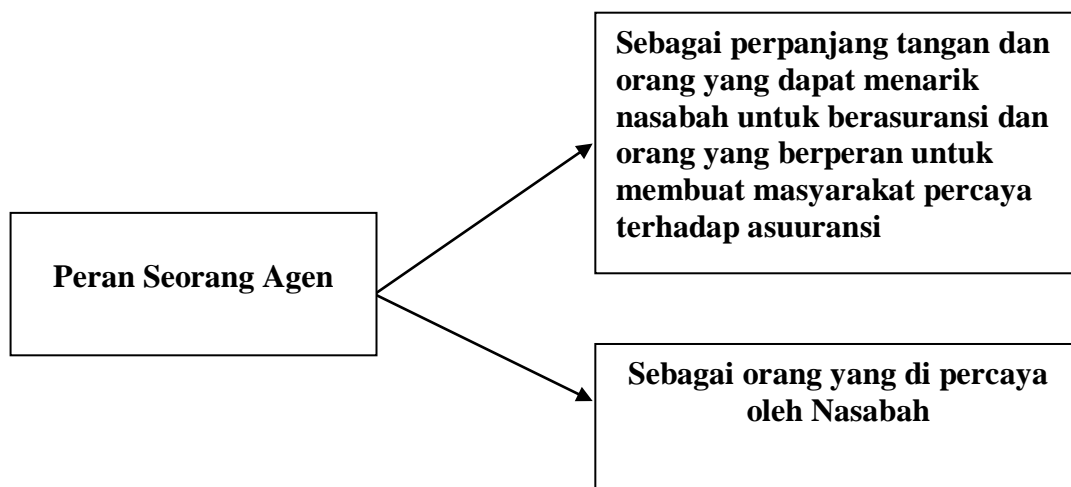
Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa BPJS dapat berpengaruh terhadap asuransi karena masyarakat berfikir untuk apa membayar asuransi karena mereka sudah memiliki BPJS yang diberikan oleh pemerintah secara gratis, dan peneliti juga melakukan wawancara dengan ibu Nila Kesuma (seorang agen asuransi):

“ hal yang paling penting itu pasti bertemu langsung dengan calon nasabah agar melakukan komunikasi dengan jelas tanpa adanya salah faham, lalu setelah bertemu dengan calon nasabah biasanya saya akan memperkenalkan diridan tujuan saya bertemu dengan nasabah, lalu saya langsung melakukan presentasi tentang seperti apa asuransi itu, kegunaan asuransi dan juga produk-produk apa saja yang ada di asuransi dan biasanya saya akan merekomendasikan produk asuransi yang memang diperlukan oleh calon nasabah tersebut setelah melakukan itu semua baru saya menanyakan apakah calon nasabah tertarik untuk berasuransi, dan untuk kendalanya banyak biasanya ada yang karna pernah ditipu, premi terlalu mahal atau merasa belum terlalu mementingkan asuransi karna merasa masih terlalu muda dan ada juga yang merasa bahwa karna perusahaan tempatnya bekerja sudah memberikan asuransi keselamatan kerja jadi calon nasabah merasa tidak memerlukan asuransi lain lagi, sebenarnya banyak hal yang membuat orang tidak percaya dengan asuransi meskipun demikian agen memiliki banyak cara untuk meyakinkan calon nasabah untuk bergabung dengan asuransi, akan tetapi dengan masalah yang dihadapi perusahaan sekarang banyak para nasabah yang merasa kecewa dengan keterlambatan pembayaran klain dan hal itu membuat para nasabah kehilangan kepercayaan terhadap agen.”⁷⁶

⁷⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Yusmawati seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 15 Desember 2021, pukul 10:00 WIB.

⁷⁶Hasil Wawancara dengan Ibu Nila Kesuma seorang agen di Ajb Bumiputera 1912 Pada Tanggal 15 Desember 2021, pukul 14:20 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa kendala yang dialami para agen juga Karena calon nasabah sudah memiliki asuransi yang disediakan kantor tempat mereka bekerja, dan perlu diketahui bahwa asuransi yang disediakan oleh kantor biasanya mempunyai waktu batasan, namun keperluan setiap karyawan berbeda.



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa agen asuransi memiliki beberapa peran penting untuk kemajuan sebuah perusahaan asuransi:

1. Sebagai perpanjangan tangan dan orang yang dapat menarik minat nasabah untuk berasuransi dan orang yang berperan untuk membuat masyarakat percaya terhadap asuransi

Seperti yang kita ketahui bahwa perusahaan asuransi tidak akan bisa berkembang dengan baik tanpa bantuan agen asuransi, Agen adalah bentuk perpanjangan tangan dari perusahaan asuransi dan seluruh bentuk kegiatannya

diatur oleh undang-undang. Semua aktivitas yang dilakukan oleh seorang agen menjadi tanggung jawab perusahaan yang bersangkutan, karena agen adalah ujung tombak dari perusahaan untuk memasarkan produknya, dengan demikian agen harus bertanggung jawab menjelaskan mekanisme asuransi yang begitu rumit dan seharusnya disaat seorang agen sudah melakukan tugasnya dengan baik dan melakukan strategi-strategi untuk menarik minat nasabah dengan mempromosikan produk asuransi maka perusahaan akan mendapatkan banyak nasabah.⁷⁷

Namun nyatanya, hal ini tidak terjadi di AJB Bumiputera cab kota langsa, di kantor cabang kota langsa malah mengalami penurunan nasabah secara drastis.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Winda Rahmawati, tentang kinerja agen AJB Bumiputera 1912 syariah belum maksimal dalam arti ada beberapa hal yang perlu perbaiki antara lain dari segi pengetahuan agen.

2. Sebagai orang yang di percaya oleh nasabah

Sebagai seorang agen asuransi seharusnya mampu membuat dan menjaga kepercayaan nasabah, sebab seorang agen adalah perantara antara nasabah dan perusahaan. Namun nyatanya, akibat masalah yang sedang menimpa AJB Bumiputera sekarang banyak nasabah yang kehilangan kepercayaannya kepada perusahaan, terutama pada agen yang di anggap tidak dapat menyelesaikan/membantu para nasabah, hal ini tertuju pada pencairan klaim

⁷⁷ Desmadi Saharudin, *Pembayaran Gani Rugi pada Asuransi Syariah*, (Jakarta:2016, PT.Fajar Interpratama Mandiri) h.147-148

yang terlambat bahkan sangat terlambat dan dengan adanya masalah ini banyak para nasabah kehilangan kepercayaan terhadap agen, diketahui ada 3,338 orang nasabah yang belum menerima pembayaran klaim dari tahun 2019-2022.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dengan Dedi Yulianto, bahwa seorang agen memiliki banyak kendala dalam menarik minat nasabah dalam hal isu-isu yang tersebar di lingkungan masyarakat dan juga masalah yang tengah dihadapi oleh perusahaan itu sendiri.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Agen mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah, diantaranya yaitu:
 - a. Sebagai perpanjangan tangan antara perusahaan dan juga nasabah.
 - b. Sebagai seseorang yang menginvestasikan waktu kapda calon nasabah tentang manfaat berasuransi.
 - c. Sebagai perencana keuangan yang memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon nasabah.
 - d. Dalam meningkatkan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi secara langsung.
 - e. Sebagai orang yang mengeleminasikan pemikiran minor atau sikap tidak percaya masyarakat terhadap asuransi yang diakibatkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab.
2. Sebagai seseorang yang dipercaya oleh perusahaan dan nasabah
Sebagai Agen perusahaan maka wajib hukumnya untuk melakukan hal yang benar, dan hal itu mampu membuat kepercayaan nasabah

terhadap agen meningkat dengan hal ini maka nasabah tidak ragu untuk mempercayakan hal-hal penting kepada agen dan nasabah akan dengan mudah untuk bergabung ke perusahaan.

4.2 Saran dan Prediksi

1. Sebagai pelopor asuransi berbasis syariah di Indonesia, hendaknya AJB Bumiputera Syariah perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan pada segala hal, khususnya dalam meningkatkan nasabah, para agen bumiputera sebagai ujung tombak perusahaan. karena di tengah persaingan saat ini perusahaan yang ingin bisa bertahan terus memelihara korelasi dengan nasabah.
2. AJB Bumiputera Syariah adalah perusahaan yang lebih memperhatikan syarat perusahaan yaitu dengan memperhatikan sumber daya insan dan peningkatan nasabah yang semakin meningkat. dengan mengelola agen yang baik maka kinerja perusahaan akan lahir darinya, namun Bila hal ini diabaikan begitu saja oleh perusahaan. Maka jangan harap perusahaan ini bisa tumbuh besar sejalan dengan pertumbuhan asuransi syariah di Indonesia.
3. AJB Bumi Putera 1912 Syariah kantor Cabang Kota Langsa lebih memperhatikan pelayanannya pada agen. Mengelola agen dengan baik, memperhatikan kesejahteraan agen contohnya seharusnya agen diupah tiap bulannya guna mumbuhkan semangat kerja dalam melakukan tugasnya sebagai tenaga penjual premi syariah, dengan begitu produktifitas seorang agen bisa meningkat.

4. Diprediksikan dalam 5 tahun kedepan perusahaan AJB Bumiputera akan mengalami kolapse atau kebangkrutan yang di akibatkan dengan keterlambatan pembayaran klaim yang membuat banyak nasabah dan calon-calon nasabah kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan maupun agen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah, Memenangkan Persaingan Bisnis Asuransi Dan Bank Syariah secara Syariah*.
- Ali Hasymi, 1993. *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- AM. Hasan Ali. 2004. *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, & Praktis*, Jakarta: PRENADA MEDIA.
- Asy'ari Suparmin, 2019. *Asuransi Syariah konsep hukum dan operasionalnya*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Amrin, A. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PTGrasindo.
- Burhaniddin S. 2011. *Hukum Bisnis Syariah*, Yogyakarta: UII Press, Cet. I.
- Desmadi Saharuddin, 2016. "*Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*" Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Desmadi Saharudin, 2016, *Pembayaran Gani Rugi pada Asuransi Syariah*, Jakarta: PT.Fajar Interpratama Mandiri.
- Desmadi Saharudin, *Pembayaran Gani Rugi pada Asuransi Syariah*, (Jakarta:2016, PT.Fajar Interpratama Mandiri).
- Didin Haffidhudin, 2009. *Solusi Berasuransi*, Bandung, PT Karya Kita.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, Cet. Ke- 4.
- <http://www.Cermati.com>, diakses pada tanggal 14 maret 2020 pukul 18:55.
- https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=xtyBDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=proposal+asuransi&ots=WrlQ-zE1JX&sig=OK4hDMjodtsiee_EXWJLQ352J_Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false (*Produk Asuransi*) diakses tanggal 9 maret 2020, pukul 13:55.
- Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi*, (Jakarta: PPM, 2002), Cet.Ke-1.

- LexyL Moloeng. 2001. “*metodelogi penelitian kualitatif*”, Bandung: Remaja perda karya.
- Linda Dwi Astuti, “Penerapan *Personal Selling* Pada Startegi Pemasaran
- M. Nur Rianto Al Arif. *Pemasaran Strategi Pada Asuransi Syariah*. (Bekasi: Gramata Publishing. 2015).
- M. Nur Rianto Al Arif. *Pemasaran Strategi Pada Asuransi Syariah*. (Bekasi: Gramata Publishing. 2015).
- Muhammaad Syakir Sula, 2004, *Asuransi Syariah(LIFE AND GENERAL)*, Jakarta: Gema Insani.
- Nurul Ichsan Hasan, 2014. *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Operasi Perusahaan Asuransi Jiwa dan Asuransi Kesehatan “*Kenneth Huggins, FLMI/M Robert D. Land, FLMI, ACS*” (Jakarta : Yayasan Dharma Bumiputera 1996)
- Pandu Bimantara, “*Proses Komunikasi Pemasaran Personal Selling (Studi Deskriptif Kualitatif pada Produk Herbal Bio7 PT. Unimex Power Distributor Cabang Kuningan)*”, *Jurnal JIKE* Volume 1, Nomor 1 (Desember, 2017)
- Pasal 246 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2013.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Erlangga.
- PhilipKotler; Armstrong, Garry, 2008.*Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1*,Jakarta:,Erlangga
- Produk Indihome Di PT. Telkom Kandatel Bantul,” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, fakultas Ekonomi, 2015.
- Rochman,et Al.*sistem informasi keikutsertaan Asuransi pada asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputera1912 kantor cabang Pasuruan Berbasis Web*. Dalam *Jurnal Informatika Maredeka Pasuruan*, Vol.1,No.1.Maret 2016, ISSN.2502-5716
- Sastrawidjaja. 2004. *Hukum Asuransi. Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*. Alumni, Bandung.
- Soejono soekanto, “*Sosiologi*”, *Gelora aksara pratama*.

Sugeng widodo, *Mindset sukses Agen Asuransi Cara Cerdas Sukses, Kaya, dan Terpuji*

Sugiyono, 2017.*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:ALFABETA CV.

Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, Loc.cit

Wirdayaningsih, Karnaen Perwataatmadja dkk, 2006.*Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia* Jakarta: Kencana Prenada Media.

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Berapa jumlah agen di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
3. Kewajiban apasaja yang diberikan perusahaan kepada seorang agen?
4. Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi ?
5. Apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
6. Kendala apa saja yang bapak/ibu hadapi Ketika melakukan pendekatan pada calon nasabah?
7. Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
8. Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan *minor* atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyak penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?

Lampiran 2

A. Wawancara dengan pihak AJB Bumiputera Syariah 1912 Cabang Kota Langsa :

Pembicara 1: Assalamualaikum wr.wb

Pembicara 2: Waalaikumsallam wr.wb, ada yang bisa saya bantu dik?

Pembicara 1: iya buk, sebelumnya perkenalkan nama saya suci riswanda mahasiswi iain langsa semester 9 ingin melakukan penelitian tentang peran agen dalam meningkatkan jumlah nasabah, nah jadi saya ingin melakukan penelitian terhadap agen-agen yang berada di bawah AJB Bumiputera 1912 syariah cabang Kota Langsa buk.

Pembicara 2: ooh, boleh aja dik, tapi ada bawa surat penelitiannya biar saya tunjukkan dulu dengan kepala cabang kantor.

pembicara 1: ada buk.

Pembicara 2: yasudah sebentar ya.

B. Wawancara bersama Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 syariah cabang Kota Langsa Bapak **Suryanto, SE:**

Pembicara 1: Assalamualaikum pak.

Pembicara 2: waalaikumsallam, masuk dik, duduk.

Pembicara 1: baik pak, terimakasih.

Pembicara 2: jadi adik ini mau meneliti tentang peran agen asuransi ya?

Pembicara 1: iya pak.

Pembicara 2: jadi apa yang ingin ditanyakan tentang peran agen insyaAllah sedikit banyaknya bisa saya bantu nanti sisanya bisa tanyakan kepa agen-agen yang berada di kantor ini jika tidak ada di kantor nanti akan saya berikan alamat agen-agennya biar adik ini bisa kerumah mereka untuk wawancara.

Pembicara 2: baik pak, jadi yang saya ingin tahu, jumlah agen di AJB Bumiputera 1812 syariah cabang Kota Langsa itu ada berapa ya pak?

Pembicara 2: Kalau semuanya itu ada 15 agen yang memiliki status kontrak selama satu tahun, jadi setiap setahun para agen akan memperpanjang kontrak dengan perusahaan.

Pembicara 1 : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?

Pembicara 2 : Sistem keagenan disini menggunakan system kontrak, jadi agen asuransi disini akan dikontrak selama 1 tahun, dan setelah 1 tahun itu agen bisa memperbaharui kontrak dengan perusahaan.

Pembicara 1: apakah seorang agen memiliki target untuk memperoleh nasabah pak?

Pembicara 2: tentu saja ada, para agen asuransi itu harus mendapatkan 60 nasabah pertahunnya.

Pembicara 1: apakah ada pengembangan diri agen yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan pak?

Pembicara 2: ada, untuk mendapatkan lisensi keagenan. Apakah ada pertanyaan lain?

Pembicara 1: tidak ada pak, pertanyaan yang lain akan saya tanyakan langsung dengan agen asuransinya pak.

Pembicara 2: baik, nanti data-data agen asuransinya akan saya berikan ke kamu jadi kamu bisa mewawancarai mereka kerumah nya tidak harus ke kantor, karna system agen kita bukan yang terlalu terikat dengan kantor jadi mereka jarang ke kantor.

Pembicara 1: baik pak terimakasih untuk waktunya pak.

Pembicara 2: iya sama-sama.

C. Wawancara dengan Agen Asuransi

Nama : Bapak Ishak
Tempat/tanggal lahir : Langsa, 18 April 1960
Hari/tanggal : 11 Desember 2021
Tempat : Jln. T. Umar PB Blang Paseh
Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : Agen asuransi disini menggunakan sistem kontrak, setelah satu tahun agen akan memperbaharui kontrak dengan perusahaan.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : biasanya perusahaan memberikan target kepada setiap agen dan agen memiliki kewajiban untuk memenuhi target tersebut.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?

6. Narasumber : iya,biasanya saya akan mencari tahu melalui media atau bertanya langsung dengan teman saya mengenai bagaimana pandangan mereka tentang asuransi.
7. Peneliti : Apakah bapak/ibu akan meluangkan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : tentu saja, untuk menarik minat calon nasabah agen a suransi perlu menjelaskan manfaat apa saja yang didapat dengan berasuransi.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang bapak hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : Jika ditanya apa saja kendalanya pasti ada, dulu karna tidak semua orang percaya tentang asuransi ada juga yang karena pernah ditipu nah jika sudah seperti itu kami biasanya sebagai agen akan tetap terus meyakinkan nasabah bahwa yang kami tawarkan ini untuk kebaikan nasabah tersebut juga, namun sekarang karna perusahaan sedang dalam kondisi yang tidak baik bahkan ada isu yang mengatakan perusahaan akan kolaps itu membuat banyak nasabah bahkan calon nasabah yang tidak percaya lagi dengan perusahaan.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menari minat nasabah?
12. Narasumber : biasanya saya melakukan pendekatan dengan calon nasabah atau bisa juga menggunakan media sosial untuk promosi.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?

14. Narasumber : tentu sangat perlu, tidak bis akita pungkiri jika memang benar bahwa pandangan masyarakat terhadap asuransi itu buruk, akibat banyaknya oknum yang melakukan penipuan dengan mengatas namakan agen asuransi, dengan adanya agen kami tidak hanya berperan untuk menarik minat nasabah namun juga kami berperan untuk mengedukasikan kepada masyarakat bahwa asuransi sangat penting dan khususnya Bumiputera tidak melakukan penipuan atau membohongi nasabah.

Nama : Bapak Ichsan Kurnia
 Tempat/tanggal lahir : Langsa, 17 Oktober 1996
 Hari/tanggal : 11 Desember 2021
 Tempat : Jln. T. Umar PB Blang Paseh Gg.Rel
 Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : di bumiputera menggunakan sistem agen kontrak, kami agen di kontrak selama 1 tahun setelah itu agen memperbarui kontrak dengan perusahaan.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : Mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : tentu, hal ini saya lakukan untuk mengatur strategi apa yang akan saya gunakan saat menanrik calon nasabah untuk berasuransi.

7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : untuk menarik minta calon nasabah tentu saja agen perlu menjelaskan apa saja kegunaan dan manfaat yang akan didapatkan nasabah asuransi nanti, jadi sebagai agen tentunya perlu menjelaskan benefit atau manfaat dari asuransi kepada calon nasabah
9. Peneliti : Kendala apa saja yang bapak hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : kalau masalah kendala yang paling banyak saya alami itu biasanya calon nasabah takut ditipu jadi saya langsung meyakinkan bahwa AJB Bumiputera adalah perusahaan asuransi yang sudah sangat lama ada dan tidak pernah menipu nasabah, namun yang terjadi sekarang beda lagi banyak orang yang tahu dari berita bahwa perusahaan asjb bumiputera sedang mnegalami masalah jadi banyak calon nasabah yang tidak jadi berasuransi.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : Biasanya saya akan bertemu langsung dengan calon nasabah, menjelaskan tentang asuransi dan produk-produk asuransi dan juga menjelaskan kegunaan serta manfaat berasuransi.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber : tentu saja perlu, karna seperti yang kita ketahui bahwa asuransi sangat dibutuhkan sebenarnya, namun dengan

adanya oknum yang tidak bertanggung jawab membuat masyarakat tidak percaya dengan asuransi disini juga para agen berperan untuk membuat masyarakat percaya dengan asuransi dan membuang hal-hal buruk tentang kejelekan asuransi dari masyarakat.

Nama : Ibu Eriana
Tempat/tanggal lahir : Langsa, 07 September 1960
Hari/tanggal : 13 Desember 2021
Tempat : Lrg.Permai Gp.Teungoh, Kota Langsa
Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : di Bumiputera kami menggunakan sistem kontrak dimana setelah 1 tahun kami akan memperpanjang kontrak dengan perusahaan.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : setiap tahunnya seorang agen perlu mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : tentu, biasanya sebelum masuk kelapangan kami para agen menaritahu bagaimana keadaan atau

perkembangan asuransi di lapangan, dan hal ini juga mempermudah saya untuk mengetahui kendala apa saja yang akan saya hadapi nanti dilapangan.

7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : saya rasa setiap agen pasti menjelaskan apa kegunaan dan manfaat setiap produk asuransi pada nasabah, begitu juga saya dengan melakukan ini biasanya nasabah akan lebih mudah memilih asuransi mana yang diperlukan.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : kendalanya banyak calon nasabah yang berfikir bahwa mereka akan berasuransi pada saat sudah usia lanjut saja padahal bukan itu maksudnya, karna asuransi jiwa itu sendiri kan untuk memproteksi terjadi sesuatu hal yang tak diinginkan kepada diri kita, nah jika calon nasabah sudah berfikir seperti itu saya biasanya akan lebih menjelaskan maksud dari asuransi itu lebih jelas lagi, sekarang keadaan perusahaan sedang sangat goyang banyak klaim nasabah yang belum dibayar dan hal ini membuat banyak nasabah semakin tidak percaya dengan perusahaan maupun dengan para agen.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : saya biasanya melakukan pendekatan dengan cara langsung mencari tahu informasi tentang calon nasabah dan dan bertemu dengan nasabah.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan

banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?

14. Narasumber: sebenarnya agen juga berperan untuk menjelakan pada masyarakat bahwa berasuransi itu sangat baik dan diperlukan, disini juga agen mengambil peran penting untuk membuat masyarakat agar tidak takut berasuransi.

Nama : Ibu Farida Hanum

Tempat/tanggal lahir : Kuala Simpang, 26 Juni 1964

Hari/tanggal : 14 Desember 2021

Tempat : Dsn.Sedar, Kuala Simpang

Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : di bumiputera kami menggunakan sistem kontrak selama setahun, setelah kontrak selesai para agen diberi pilihan untuk memperpanjang kontrak atau tidak.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : setiap tahunnya seorang agen perlu mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : tentu, untuk mempermudah saya mengatur strategi biasanya saya akan mencari tahu bagaimana perkembangan asuransi di tengah masyarakat.

7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : itu memang hal yang harus dilakukan, jika kita tidak menjelaskan tentang asuransi bagaimana calon nasabah ingin berasuransi.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : kalau masalah kendala biasanya banyak yang pernah ikut asuransi dan pernah ditipu atau calon nasabah berfikir bahwa harga premi mahal, namun belakangan ini masalah yang di hadapi oleh para agen asuransi bukan hanya tentang nasabah yang takut atas penipuan yang biasanya di dengar oleh nasabah itu, tetapi juga tentang keadaan perusahaan yang sedang dalam kondisi tidak stabil dan membuat banyak nasabah dan juga calon nasabah tidak percaya dengan perusahaan maupun dengan agen itu sendiri.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : saya biasanya melakukan pendekatan dengan cara langsung mencari tahu informasi tentang calon nasabah dan dan bertemu dengan nasabah.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber: tidak banyak diketahui tetapi sebenarnya ini juga salah satu peran dari agen asuransi untuk membuat masyarakat percaya pada asuransi.

Nama : Ibu Maymunah Ginting
Tempat/tanggal lahir : Brastagi, 21 Mei 1961
Hari/tanggal :14 Desember 2021
Tempat : Lr. Bukit PB.Seuleumak, Kota Langsa
Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : saya tidak tahu bagaimana sistem di perusahaan lain, tapi jika di bumiputera kami menggunakan sistem kontrak selama 1 tahun, dan di tahun berikutnya agen bisa memperpanjang kontraknya lagi
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : setiap tahunnya seorang agen perlu mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?

6. Narasumber : biasanya saya mencari tahu dulu bagaimana perkembangan di lapangan, dan kendala apa saja yang akan dihadapi, dengan melakukan itu saya bisa mengatur strategi untuk menarik minat nasabah.
7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : tentu saja, saya akan menjelaskan tidak hanya manfaat nya tetapi juga kegunaan dari berasuransi kepada calon nasabah.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : untuk kendala kebanyakan karna maraknya penipuan asuransi dan mereka berfikir bahwa belum memerlukan asuransi, dan juga banyak nasabah yang hilang kepercayaan terhadap kami para agen karena perusahaan yang mengalami situasi sulit karena hal itu perusahaan terlambat membayar klaim pada nasabah.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : biasanya orang yang saya tawarkan terlebih dahulu adalah keluarga, teman dan juga tetangga, jika untuk orang lain biasanya saya akan langsung bertemu dengan orang tersebut jadi saya bisa menjelaskan secara langsung.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber: tentu karna tida bisa dipungkiri bahwa nama asuransi sangat buruk di masyarakat akibat oknum-oknum

yang tidak bertanggung jawab, dan ini juga menjadi salah satu peran kami para agen asuransi untuk membuat masyarakat percaya terhadap asuransi khususnya bumiputera.

Nama : Ibu Cut ida hanura
Tempat/tanggal lahir : Langsa, 24 Agustus 1967
Hari/tanggal : 14 Desember 2021
Tempat : Jln. Lilawangsa PB. Tunong
Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : kami menggunakan sistem kontrak selama seatu tahun.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : setiap tahunnya seorang agen perlu mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : hal ini penting di lakukan untuk mengetahui kendala apa yang akan kita hadapi di lapangan

7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : itu harus dilakukan agar calon nasabah lebih tertarik untuk berasuransi.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : jika untuk kendala biasanya calon nasabah merasa premi terlalu mahal atau takut penipuan, dan sekarang banyak nasabah yang hilang kepercayaan terhadap agen karena keterlambatan pembayaran klaim oleh perusahaan, para nasabah menggap kami tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan hingga mereka mengalami keterlambatan pembayaran klaim.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : saya akn mencari tahu tentang calon nasabah dan langsung bertemu dengan nasabah karena biasanya calon nasabah itu kenalan dari teman atau orang yang kita kenal juga.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber: sebenarnya ini masih menjadi pr untuk kami para agen membuat masyarakat percaya bahwa asuransi itu bagus dan agen sangat berperan penting untuk itu.

Nama : Ibu Yusmawati

Tempat/tanggal lahir : Medan arah, 15 september 1966

Hari/tanggal :15 Desember 2021

Tempat : Desa Bundar, Karang Baru

Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber :sistemnya kontrak selama satu tahun.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : setiap tahunnya seorang agen perlu mencapai target yang diberikan perusahaan.
5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : hal ini penting di lakukan untuk mengetahui kendala apa yang akan kita hadapi di lapangan.

7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : itu pasti dilakukan agar para calon nasabah lebih tertarik berasuransi.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : jika kendalanya mungkin karna sudah ada BPJS jadi banyak orang yang mengatakan bahwa asuransi tidak terlalu diperlukan, dan banyak para calon nasabah yang tidak jadi mendaftar di asuransi sekarang karena mendengar kabar bahwa perusahaan asuransi sedang dalam keadaan yang sangat buruk begitu pun banyak nasabah yang mulai tidak percaya dengan para agen karena hal tersebut.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?
12. Narasumber : saya akn mencari tahu tentang calon nasabah dan langsung bertemu dengan calon nasabah.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber: kami para agen harus membuat masyarakat percaya bahwa asuransi itu bagus dan agen sangat berperan penting untuk itu.

Nama : Ibu Nila Kesuma
Tempat/tanggal lahir : Medan arah, 15 september 1966
Hari/tanggal : 15 Desember 2021
Tempat : Desa Bundar, Karang Baru
Pekerjaan : Agen Asuransi

1. Peneliti : Bagaimana sistem keagenan di AJB Bumiputera 1912 cabang Kota Langsa?
2. Narasumber : kontrak selama satu tahun, lalu ditahun setelah nya agen bisa memperpanjang kontrak atau tidak.
3. Peneliti : Kewajiban apa saja yang diberikan kepada perusahaan untuk agen?
4. Narasumber : perusahaan memberikan target kepada setiap agen asuransi, seperti pertahun harus mendapatkan 60

nasabah dan para agen memiliki kewajiban untuk mencapai target tersebut.

5. Peneliti : Apakah bapak/ibu mencari tahu perkembangan tentang pemahaman masyarakat terhadap asuransi?
6. Narasumber : hal ini penting di lakukan untuk mengetahui kendala apa yang akan kita hadapi di lapangan.
7. Peneliti :apakah bapak/ibu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan benefit atau manfaat asuransi kepada calon nasabah?
8. Narasumber : hal ini pasti dilakukan agar calon nasabah mengetahui manfaat apasaja jika berasuransi.
9. Peneliti : Kendala apa saja yang ibu hadapi selama melakukan pendekatan dengan calon nasabah?
10. Narasumber : untuk kendalanya banyak biasanya ada yang karna pernah ditipu, premi terlalu mahal atau merasa belum terlalu mementingkan asuransi karna merasa masih terlalu muda dan ada juga yang merasa bahwa karna perusahaan tempatnya bekerja sudah memberikan asuransi keselamatan kerja jadi calon nasbah merasa tidak memerlukan asuransi lain lagi, sebenarnya banyak hal yang membuat orang tidak percaya dengan asuransi meskipun demikian agen memiliki banyak cara untuk meyakinkan calon nasabah untuk bergabung dengan asuransi, akan tetapi dengan masalah yang dihadapi perusahaan sekarang banyak para nasabah yang merasa kecewa dengan keterlambatan pembayaran klain dan hal itu membuat para nasabah kehilangan kepercayaannya terhadap agen.
11. Peneliti : Strategi seperti apa yang bapak/ibu lakukan untuk menarik minat nasabah?

12. Narasumber : biasanya saya akan langsung bertemu dengan calon nasabah dan menjelaskan tentang produk-produk asuransi.
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah perlu mengeleminasi pandangan minor atau pandangan masyarakat yang kebanyakan tidak percaya terhadap asuransi yang disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab?
14. Narasumber: ini menjadi salah satu peran besar untuk agen agar membuat masyarakat yang tidak percaya pada asuransi jadi mempercayai asuransi.

Lampiran 3 Foto Dokumentasi

Wawancara Dengan Bapak **Suryanto, SE** (Kepala Cabang) :



**Wawancara Dengan Para Agen AJB Bumiputera Syariah 1912 Cabang
Kota Langsa:**





Foto Sertifikat Keagenan AJB Bumiputera Syariah 1912



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

Nama lengkap : Suci Riswanda
Nim : 4012017131
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 27 November 1999
Agama : Islam
Alamat : Jln.T.Umar PB.Blang Paseh No.468 LK.AW Kota
Langsa
Pekerjaan : Mahasiswa

II. Riwayat Pendidikan

2017 - Sekarang : Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam, IAIN Langsa
2014-2017 : SMK Negeri 1 Langsa
2011-2014 : SMP Negeri 9 Langsa
2005-2011 : SD Negeri 11 Langsa