

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT AJS Bumiputera 1912 KPS Medan

Pada hakekatnya, manusia adalah makhluk yang memiliki kelebihan dibandingkan makhluk lainnya untuk selalu menghindari atau mengatasi resiko, baik sendiri maupun bersama-sama. Tujuan utama asuransi, yang saat ini dikelola sebagai kegiatan ekonomi yang kompleks dan terdiri dari proses pendelegasian dan upaya manusia untuk menghindari dan mengalihkan risiko ke pihak lain.

AJB Bumiputera 1912 memimpin pasar sebagai perusahaan asuransi jiwa dan investasi syariah. AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi nasional pertama dan tertua di Indonesia. Boedi Oetomo didirikan empat tahun lebih awal dari perusahaan ini. Pelopor Bumiputera mendapat inspirasi dari pergerakan nasional. secara resmi dikenal Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912, di Magelang, Jawa Tengah, sebagai "Onderlinge Levensverzekering Maatschappij Persatoean Goeroe Hindia Belanda." PGHB. Peserta asuransi jiwa memiliki kegiatan usaha secara patungan (Onderlinge Levensverzekering).

Usaha ini dirintis oleh Mas Ngabehi Dwidjosewojo, seorang guru Yogyakarta yang juga sekretaris organisasi Boedi Oetomo yang mengawali kebangkitan nasional.

Pendiri lainnya adalah Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Adimidjojo, dua orang guru yang menjabat sebagai direktur dan bendahara. Bersama M. Darmowidjojo dan R. Soepadmo, kelima pendiri yang juga anggota OLMij. Pemegang polis awal adalah PGHB. Meskipun perusahaan ini tidak memiliki uang pada awalnya, namun didorong oleh kemauan yang kuat dan cita-cita yang tinggi untuk kepentingan masyarakat. Pembayaran premi lima digit awal dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan ketentuan bahwa jumlah pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum

tiga tahun penuh berlalu. Selain itu, pengurus pada saat itu bekerja tanpa dibayar karena tidak mengantisipasi menerima honorarium.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip pendirian AJB Bumiputera pada tahun 1912 didasarkan pada cita-cita idealis para pendirinya untuk meningkatkan kesejahteraan finansial para anggotanya daripada keuntungan untuk diri mereka sendiri. Dalam arti yang lebih luas, ini berarti ahli waris dari Pemegang Polis yang meninggal dunia sebelum masa berlaku polis akan diberikan santunan. Selain itu, pengurus pada saat itu bekerja tanpa dibayar karena tidak mengantisipasi menerima honorarium.

Awalnya, bisnis ini hanya melayani guru sekolah di Hindia Belanda. Sejak saat itu, bisnis menerima nama OLMij. Boemi Poetra dan grup yang kini bernama Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, atau disingkat AJB Bumiputera 1912. Kantor pusat AJB Bumiputera 1912 dipindahkan dari Magelang ke Yogyakarta pada tahun 1921. Kantor pusat AJB Bumiputera dipindahkan ke Jakarta pada tahun 1958. dari lantai 21 Wisma Bumiputera di Jalan Jend. Sudirman bertugas menjalankan operasi perusahaan di seluruh Indonesia dan membina kemitraan internasional dengan mitra di Jepang, Swiss, dan Filipina. Publik dan peserta AJB Bumiputera 1912.

Unit syariah AJB Bumiputera 1912 secara resmi berbentuk sejak dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 286/KMK.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/SDN-MUI/X/2001, 17 Oktober 2001. Demi menjaga kemurnian pelaksanaan prinsip-prinsip syariah, maka berdasarkan keputusan Direksi No. SK. 14/DIR/2002, tanggal 11 November dan 2002 dibentuk Divisi Asuransi Syariah dan kantor Cabang Asuransi Syariah Jakarta.

Saat pertama kali berdiri, Divisi atau Cabang Asuransi Syariah memiliki sarana dan prasarana, staf, kantor, dan sistem yang sangat minim. Namun demikian, Divisi Asuransi Syariah yang mulai berfungsi sebagai delegasi pengelolaan Asuransi Perjalanan Haji Divisi Askum, memperkenalkan produk Asuransi Perorangan Syariah Mitra Mabur dan Mitra Iqra masing-masing pada pertengahan April 2003 dan awal tahun 2004.

2. Visi dan Misi PT AJS Bumiputera 1912

Misi dan visi PT. Asuransi Jiwa dari Bumiputera KPS Medan Syariah adalah:

a. Visi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah berkualitas kelas dunia (*World Class Business*) berlandaskan pada *Sharia Framework Governance* (SFG) dan *Good Corporate Governance* (GCG).

b. Misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

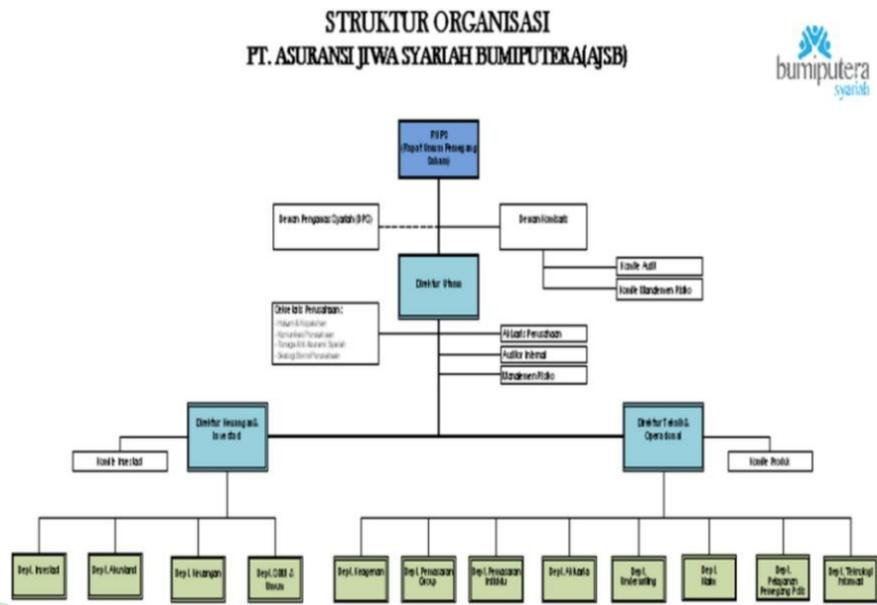
- 1) Menyediakan produk asuransi jiwa berbasis syariah yang berkualitas tinggi dan berbasis masyarakat.
- 2) Dengan menawarkan layanan yang unggul kepada pelanggan internal dan eksternal, program kualitas hidup dapat meningkatkan moral, produktivitas, sumber daya manusia, dan profitabilitas

3. Struktur Organisasi PT AJS Bumiputera 1912

Struktur organisasi adalah pengaturan dan hubungan antara masing-masing departemen dan tugas-tugas terkini dalam suatu organisasi atau bisnis untuk menjalankan kegiatan fungsional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi perusahaan sangat penting karena memudahkan pembagian tugas sesuai dengan bidang keahliannya dan menciptakan struktur organisasi yang fungsional dimana tanggung jawab masing-masing karyawan disesuaikan dengan kekuatannya. Selain itu, agar operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar, diharapkan mereka dapat melaksanakan tanggung jawab dan wewenangnya sesuai dengan jabatannya.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan memiliki struktur organisasi berbentuk garis, dimana pimpinan bertindak sebagai pengelola puncak. Hal ini menunjukkan wewenang dan tanggung jawab yang jelas dalam pembagian fungsi-fungsi operasional. Struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan telah banyak mengalami perubahan dan penyempurnaan sesuai dengan tuntunan

dan perkembangan perusahaan. Struktur organisasi yang digunakan sekarang merupakan kombinasi antara jabatan struktural dan fungsional.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT AJS Bumiputera KPS Medan

4. Tata Nilai Perusahaan

Makna dan perilaku utama dari tata nilai perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah sebagai berikut:

- a. Integritas (*Integrity*) adalah mematuhi semua peraturan perusahaan dan jujur, konsisten, dan jujur dalam perkataan dan tindakan.
Perilaku utama: menunjukkan keikhlasan, konsistensi dalam menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dan mentaati peraturan perusahaan, serta konsistensi dalam perkataan dan perbuatan.
- b. Kompetensi (*Competency*) didasarkan pada pengetahuan profesional yang terus berkembang seiring dengan berkembangnya industri asuransi syariah di Indonesia.
Perilaku utama: berpartisipasi secara proaktif dalam proses pembelajaran yang terencana dan berkelanjutan, baik secara individu maupun kolektif, untuk memastikan pengembangan keterampilan profesional, baik pribadi

maupun organisasi.

- c. Menjadi dapat dipercaya (*Trustworthy*) berarti memiliki mentalitas yang dapat dipercaya ketika harus bekerja sebagai bagian dari kelompok yang kohesif untuk mencapai hasil terbaik bagi bisnis.

Perilaku utama: mampu bekerja sebagai tim dan berkontribusi aktif untuk kemajuan visi dan misi organisasi.

5. Produk-Produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Berikut produk-produk yang tersedia di Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera:

- a. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Iqra Plus

Mitra Iqra Plus diciptakan dengan maksud untuk mendukung kemajuan pendidikan anak. Program ini memungkinkan anak-anak, terlepas dari apakah kedua orang tuanya masih hidup atau tidak, untuk mengenyam pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Dalam mata uang Rupiah, Mitra Iqra Plus adalah program asuransi yang menganut syariah dan bertujuan untuk melindungi anak-anak dan membiayai pendidikan mereka selama menempuh pendidikan.

- b. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra BP-Link Syariah

Mitra BP-Link (BumiPutera) Syariah merupakan program asuransi jiwa syariah berbasis investasi yang maksimal, fleksibel dan dikelola oleh manajer investasi profesional serta alternatif perlindungan tambahan sesuai kebutuhan nasabah. Mulai dari asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan 53 penyakit kritis (*critical illness*) sampai jaminan apabila nasabah tidak produktif.

- c. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Maburr Plus

Mitra Maburr Plus berkontribusi dalam mewujudkan tujuan tersebut. Pelanggan dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mengkhawatirkan keluarga di rumah berkat Mitra Maburr Plus yang menawarkan dana bagi hasil (*mudharabah*) dan asuransi perlindungan selain membantu mereka menyisihkan dana untuk haji secara rutin. Semuanya

dilakukan sesuai syariah, sehingga nasabah bisa bepergian dengan tenang. Pemegang polis akan menerima sisa dana investasi jika pemegang polis mengundurkan diri sebelum masa asuransi berakhir.

d. Produk Asuransi Jiwa Syariah Bersama (AJSB) Assalam Family

Produk asuransi ini merupakan asuransi jiwa syariah yang bersifat gotong royong bagi pemegang polis untuk mengurangi risiko kematian secara finansial. Produk Asuransi Jiwa Syariah Bersama Keluarga Assalam (AJSB) memberikan keuntungan seperti hasil investasi yang kompetitif dan perlindungan asuransi jiwa. Manfaat tambahan (*rider*) antara lain santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, santunan bebas iuran untuk penyakit kritis, cacat tetap total karena sakit atau kecelakaan, penggantian biaya rumah sakit harian, dan lain-lain.

6. Logo PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera



Sumber Data: PT. AJS Bumiputera, KPS Medan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Gambar 4.2
Logo PT AJS Bumiputera KPS Medan

Logo adalah merek dagang yang berupa gambar, nama, kata, huruf, angka, kombinasi warna atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut, yang memiliki ciri khas dan digunakan dalam perdagangan barang atau jasa.

Makna logo dari Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, yaitu membentuk mahkota atau hiasan kepala adat yang berlandaskan kedaulatan, kewibawaan dan

kekuasaan. Logo ini terdiri dari tiga sosok manusia membangun kenangan dari ketiga pendiri asuransi Bumiputera, melambangkan persatuan dan kebersamaan seluruh rakyat Indonesia diberbagai lapisan masyarakat. Logo ini juga melambangkan konsep timbal balik antara *non-stakeholder* asuransi Bumiputera, yaitu antara pemegang polis, karyawan dan negara.

Lambang mahkota berada diatas huruf “I” yang merupakan singkatan dari Indonesia. Ini merupakan pencapaian terbaik asuransi Bumiputera sebagai perusahaan asuransi yang menguntungkan bagi pemerintah dan masyarakat Indonesia. Letak ikon lambang diatas huruf “I” juga menyerupai pohon yang merupakan simbol pertumbuhan dan gambar.

Logo asuransi Bumiputera yang baru memiliki gradasi biru (warna tradisional Bumiputera). Arti dari warna biru tersebut, yaitu keyakinan, ketulusan dan ketenangan Logo ini berarti modern, komprehensif dan mencerminkan karakter tradisional Indonesia. Penggunaan satu warna menjadikan logo ini sangat mudah dan hemat biaya untuk diterapkan diorganisasi AJS Bumiputera diseluruh Indonesia.

7. Pendidikan dan Pelatihan Agen

Langkah selanjutnya bagi agen yang telah menandatangani kontrak adalah mengikuti pelatihan dan pendidikan untuk pengembangan diri ke depannya. Pasar agen juga semakin meluas, sehingga pendidikan dan pelatihan ini menjadi semakin penting. Agen baru dan agen berpengalaman diperlakukan berbeda dalam hal pendidikan dan pelatihan agen. Hal terpenting yang perlu diingat oleh manajer agensi adalah karena agensi bukanlah pekerjaan yang diwariskan melalui keluarga, tidak boleh terlintas dalam pikirannya bahwa mengajar dan melatih agen baru itu membosankan. Namun, agen yang dapat diandalkan diproduksi melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Paling tidak, berikut adalah tujuan pendidikan dan pelatihan agen.

1. Kemampuan menjual

Karena tujuan utamanya adalah membuatnya tetap sibuk selama pelatihan, kemampuan ini mutlak diperlukan untuk menciptakan seorang agen.

Apa jadinya bila agen asuransi yang sudah direkrut dan dilatih tidak bisa menjual produk asuransi karena tidak bisa saling bicara, tidak percaya satu sama lain, atau yang lainnya. Pelatihan juga harus dapat mengidentifikasi kelemahan agen dengan cara ini. Pelatihan dapat bertujuan untuk mengisi atau menutupi kelemahan masing-masing agen atas dasar tersebut.

2. Kemampuan manajerial

Ketika agen naik ke tingkat karir berikutnya, seperti unit manajer pemasaran yang mengkoordinir beberapa agen di bawah unitnya sendiri, juga diantisipasi bahwa pendidikan dan pelatihan agen akan meningkatkan kemampuan manajerial mereka.

3. Kemampuan administrasi

Dalam pelatihan, peningkatan keterampilan administrasi agen hampir diabaikan, seolah-olah mereka tidak memerlukan pengetahuan tentang prosedur administrasi perusahaan asuransi. Padahal, agen mutlak membutuhkan kemampuan ini untuk menjawab pertanyaan dari calon peserta mengenai hal-hal seperti mengisi formulir asuransi, emisi, dan prosedur klaim.

Untuk menghindari kebosanan selama pelatihan, agen baru dan berpengalaman harus dibedakan.

a. Agen baru

Silabus yang dapat diberikan untuk agen baru adalah sebagai berikut.

- a) Dasar-dasar asuransi jiwa
- b) Negara dan hukum syariah menjadi landasan hukum bagi asuransi syariah.
- c) Pengetahuan produk, seperti memperkirakan besarnya tabarru' dan manfaat asuransi.
- d) Strategi pemasaran asuransi syariah, seperti cara mengidentifikasi target audiens, melakukan panggilan telepon, mengatasi keberatan dari calon peserta, mempresentasikan, dan menyimpulkan.
- e) Proses aplikasi, persyaratan medis dan non-medis, penerbitan polis, persyaratan polis umum, dan pemulihan polis adalah bagian dari sistem seleksi risiko.
- f) Etika bisnis asuransi syariah, khususnya yang boleh dan yang tidak.

g) Buat jadwal kerja.

b. Agen lama

Kelanjutan dari pelatihan dasar untuk agen baru adalah pendidikan dan pelatihan untuk agen yang lebih tua atau lebih berpengalaman. Sebagai bonus atau penghargaan atas kinerjanya, peserta pelatihan dapat dipilih dari agen yang telah menyelesaikan presentasi selama periode waktu tertentu. Tujuan dari pendidikan dan pelatihan ini adalah untuk lebih memotivasi mereka, yang akan membantu bisnis mencapai tujuan mencari keuntungan. Dimungkinkan untuk mempekerjakan pelatih eksternal yang sukses untuk pendidikan dan pelatihan tambahan. Tujuan pendidikan tersebut tentunya harus menjadi pedoman bagi penyusunan kurikulum.

B. Demografi Responden

Kuesioner dibagikan langsung oleh peneliti kepada responden khususnya agen asuransi syariah Bumiputera 1912 Medan untuk keperluan pengumpulan data penelitian ini. Setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti mengambil kembali kuesioner untuk selanjutnya dilakukan tabulasi dan pengolahan excel setelah responden selesai mengisinya. Responden bervariasi dalam waktu yang dibutuhkan untuk mengembalikan kuesioner. Ada total 12 kuesioner yang dikirim ke responden. Selain itu, 12 responden ini akan digunakan untuk pengujian data, dengan informasi demografis sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel 4.1
Demografi Responden

No	Demografi Responden	Jumlah	Persen
1	Jenis Kelamin	-	-
	Laki-laki	7	58,33
	Perempuan	5	41,67
2	Usia	-	-

	< 20 tahun	2	16,67
	20-30 tahun	8	66,67
	31-40 tahun	1	8,33
	41-50 tahun	1	8,33
3	Pendidikan	-	-
	SMA	8	66,67
	S1	4	33,33
4	Masa Kerja	-	-
	< 5 Tahun	12	100

Sumber: Bumiputera Kota Medan 2022

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui bahwa pada keterangan jenis kelamin diketahui jika nilai laki laki lebih banyak daripada perempuan, untuk kategori usia penelitian ini didominasi pada usia 20-30 tahun, pendidikan terakhir yang ditempuh paling banyak pada ijazah SMA serta masa kerja keseluruhan berada dibawah 5 tahun.

C. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, 15 pertanyaan digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman agen. Dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5) untuk setiap pernyataan, skor bervariasi. Berikut penjelasannya:

Tabel 4.2
Hasil Penelitian Tingkat Pengetahuan Agen

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Agen asuransi Bumiputera dapat memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami.	7	4	1	-	-	4,50

2	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan informasi mengenai produk dengan jelas mulai dari keunggulan produk, manfaat dan nilai	5	5	-	2	-	4,08
3	Agen asuransi Bumiputera dapat menjelaskan jenis akad yang akan digunakan setiap terjadi transaksi	4	4	1	2	1	3,67
4	Agen asuransi Bumiputera telah menentukan produk asuransi mana yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah sebelum melakukan kunjungan	2	3	4	3	-	3,33
5	Agen asuransi Bumiputera memiliki pengetahuan tentang literasi keuangan perusahaan	3	4	5	-	-	3,83
6	Agen asuransi Bumiputera mampu memberikan saran yang baik kepada nasabah dalam mengambil keputusan berasuransi	4	5	3	-	-	4,08
7	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan segala informasi yang diperlukan kepada nasabah	4	5	1	2	-	3,91
8	Agen asuransi Bumiputera memiliki ilmu yang dapat diterapkan pada produknya	2	6	4	-	-	3,83
9	Agen asuransi Bumiputera dapat membantu nasabah menyelesaikan segala permasalahan dan kebutuhannya dengan produk yang tepat	5	5	2	-	-	4,25
10	Agen asuransi Bumiputera dapat memberitahukan besaran premi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan perusahaan	3	5	3	1	-	3,83

11	Agen asuransi Bumiputera dapat menyampaikan laporan khususnya mengenai kinerja dan pemasar di lapangan	3	5	2	-	2	3,58
12	Agen asuransi Bumiputera dapat memahami kebutuhan nasabah dan menciptakan prospek kedepan jika calon nasabah mengambil produk asuransi	4	7	1	-	-	4,25
13	Agen asuransi Bumiputera mampu memberikan edukasi mengenai pentingnya asuransi kepada calon nasabah	8	4	-	-	-	4,67
14	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan segala aspek yang berkaitan dengan asuransi sehingga dapat dijelaskan dengan baik kepada masyarakat sebagai target market produk asuransi	3	4	5	-	-	3,83
15	Agen asuransi Bumiputera mampu menyediakan waktu dan ruang untuk konsultasi dan pendampingan atas setiap permasalahan yang dihadapi nasabah	2	5	4	1	-	3,67
Jumlah Rata-rata							3,95

Sumber: Diolah Penulis 2022

Mayoritas responden setuju dengan pertanyaan mengenai variabel tingkat pengetahuan agen, sebagaimana ditunjukkan oleh rata-rata skor pilihan jawaban pada tabel 4.2 untuk semua pertanyaan mengenai tingkat pemahaman agen.

Tabel 4.3
Hasil Penelitian Perilaku Agen

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

		SS	S	N	TS	STS	Mean
1	Agen asuransi Bumiputera selalu menghubungi calon nasabah sebelum melakukan kunjungan	6	4	-	2	-	4,16
2	Agen asuransi Bumiputera selalu datang tepat waktu saat mengunjungi calon nasabah	2	4	3	1	2	3,25
3	Agen asuransi Bumiputera selalu berpakaian rapi dan sopan di setiap kunjungannya.	10	2	-	-	-	4,83
4	Agen asuransi Bumiputera dapat merespon dan memberikan solusi yang baik atas keberatan calon nasabah	4	2	6	-	-	3,83
5	Agen asuransi Bumiputera selalu menjaga hubungan baik dan bersedia memberikan bantuan kepada setiap nasabahnya	7	4	1	-	-	4,50
6	Agen asuransi Bumiputera sangat profesional di bidangnya	3	5	4	-	-	3,91
7	Agen asuransi Bumiputera mencerminkan budaya kerja yang baik	4	4	1	3	-	3,75
8	Agen asuransi Bumiputera adalah contoh teladan dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan terhadap nasabah	5	3	4	-	-	4,08
9	Agen asuransi Bumiputera selalu memberikan solusi dan produk perlindungan yang tepat bagi nasabahnya	4	2	5	1	-	3,75
10	Agen asuransi bumiputera dapat membantu orang lain yang membutuhkan jasa perencanaan keuangan	7	5	-	-	-	4,58

11	Agen asuransi Bumiputera selalu mendokumentasikan data dan informasi nasabahnya	5	3	4	-	-	4,33
12	Agen asuransi Bumiputera selalu menjaga komunikasi dengan nasabah	4	6	2	-	-	4,16
13	Agen asuransi Bumiputera dapat membantu segala keluhan dan pertanyaan dari nasabah selama menjadi pemegang polis	2	6	2	2	-	3,67
14	Agen asuransi Bumiputera selalu menyerahkan polis ketika transaksi sudah selesai dengan nasabah	3	5	4	-	-	3,91
15	Agen asuransi Bumiputera selalu memberikan informasi yang benar dan jelas kepada calon nasabah mengenai produk asuransi yang ditawarkan	5	7	-	-	-	4,41
Jumlah Rata-rata							4,07

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan tabel 4.3, rata-rata skor alternatif dari jawaban semua pertanyaan tentang perilaku agen adalah 4,07, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pertanyaan tentang variabel perilaku agen.

Tabel 4.4
Hasil Penelitian Sikap Agen

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang baik terhadap sesama rekan kerja	6	4	-	2	-	4,16
2	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang baik kepada calon nasabah	12	-	-	-	-	5,00

3	Agen asuransi Bumiputera memberikan contoh yang baik bagi siapa saja yang ditemuinya	11	-	1	-	-	4,83
4	Agen asuransi Bumiputera tepat waktu dalam bekerja	4	5	3	-	-	4,08
5	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang mematuhi norma dan aturan perusahaan	8	4	-	-	-	4,67
6	Agen asuransi Bumiputera mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia	5	5	2	-	-	4,25
7	Agen asuransi Bumiputera bekerja sesuai dengan kapasitasnya	-	5	7	-	-	3,41
8	Agen asuransi Bumiputera mampu bekerja lembur	8	4	-	-	-	4,67
9	Agen asuransi Bumiputera mampu bertanggung jawab terhadap nasabah yang memberikan kepercayaannya	6	3	3	-	-	4,25
10	Agen asuransi Bumiputera mampu menjalin hubungan baik dengan setiap nasabahnya	8	4	-	-	-	4,67
11	Agen asuransi Bumiputera selalu melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati	7	2	2	1	-	4,25
12	Agen asuransi Bumiputera memiliki jiwa sosial yang tinggi	3	7	-	2	-	3,91
13	Agen asuransi Bumiputera mampu berbagi dengan masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup mereka melalui perencanaan keuangan yang tepat	5	6	1	-	-	4,33

14	Agen asuransi Bumiputera selalu menjelaskan dengan detail terkait produk yang dibutuhkan oleh nasabah	4	5	-	1	2	3,67
15	Agen asuransi Bumiputera mampu menghadapi penolakan dari calon nasabah	2	6	2	2	-	3,67
Jumlah Rata-rata							4,25

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan tabel 4.4, skor rata-rata alternatif jawaban responden untuk semua pertanyaan yang berkaitan dengan sikap agen adalah 4,25 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pertanyaan yang berkaitan dengan variabel sikap agen.

Tabel 4.5
Hasil Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Pemahaman yang baik tentang pengelola keuangan merupakan bagian dari ikhtiar untuk menghindari mudharat baik itu dalam penipuan maupun memakan harta yang tidak halal.	5	5	2	-	-	4,25
2	Tujuan utama keuangan syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan dan keberkahan umat manusia dunia dan akhirat.	3	6	3	-	-	4,00
3	Berbeda dengan sistem keuangan konvensional, sistem keuangan syariah bebas dari unsur riba, gharar, maysir yang diharamkan.	6	4	2	-	-	4,33
4	Didalam sistem keuangan syariah, prinsip yang digunakan tidak hanya	3	2	5	2	-	3,50

	berdasarkan pada bagi hasil atau <i>lost and profit sharing</i> .						
5	Saya percaya bahwa dengan menggunakan sistem keuangan syariah dalam setiap transaksi dilembaga keuangan syariah lebih berkah serta mententramkan hati.	5	7	-	-	-	4,41
6	Saya selalu menyisihkan sebagian pendapatan saya untuk berzakat dan menabung sebagai investasi dunia dan akhirat.	3	6	3	-	-	4,00
7	Dalam asuransi syariah, prinsip yang digunakan adalah prinsip saling menanggung (<i>takaful</i>) dan prinsip saling menolong (<i>tabarru</i>) diantara sesama pemegang polis.	3	8	1	-	-	4,16
8	Dalam asuransi syariah, premi yang dibayarkan setiap bulan sebagian besar akan dikelola (<i>investasi</i>) dan sebagian lagi disisihkan dalam rekening dana bersama (<i>tabarru</i>).	3	6	1	2	-	3,83
Jumlah Rata-rata							4,06

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pernyataan dengan nilai rata-rata terbesar yaitu “Saya percaya bahwa dengan menggunakan sistem keuangan syariah dalam setiap transaksi dilembaga keuangan syariah lebih berkah serta mententramkan hati” sebesar 4,41% dan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah yaitu “Didalam sistem keuangan syariah, prinsip yang digunakan tidak hanya berdasarkan pada bagi hasil atau *lost and profit sharing*” sebesar 3,50%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi keuangan agen asuransi syariah sudah baik. Walaupun nilainya kecil tetapi pemahaman agen sudah baik mengenai keuangan syariah.

D. Pembahasan

1. Pada tabel 4.2. dapat dilihat jika tingkat pengetahuan agen memiliki nilai rata-rata sebesar 3,95. Jika dilihat dari hasil data yang diolah dapat diketahui jika pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera telah menentukan produk asuransi mana yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah sebelum melakukan kunjungan”, memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,33 saja sedangkan untuk nilai tertingginya ada pada pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera dapat memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami 4,50.
2. Pada tabel 4.3. dapat dilihat jika perilaku agen memiliki nilai rata-rata sebesar 4,07 lebih besar dari pada variabel sebelumnya. Jika dilihat dari hasil data yang diolah dapat diketahui jika pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera selalu datang tepat waktu saat mengunjungi calon nasabah”, memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,25 saja sedangkan untuk nilai tertingginya ada pada pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera selalu berpakaian rapi dan sopan di setiap kunjungannya” yaitu sebesar 4,83.
3. Pada tabel 4.4. dapat dilihat jika sikap agen memiliki nilai rata-rata sebesar 4,25 lebih besar dari pada variabel sebelumnya. Jika dilihat dari hasil data yang diolah dapat diketahui jika pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera bekerja sesuai dengan kapasitasnya”, memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,41 saja sedangkan untuk nilai tertingginya ada pada pertanyaan “Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang baik kepada calon nasabah” 5,00.
4. Pada tabel 4.5. dapat dilihat tingkat literasi keuangan agen asuransi syariah sudah cukup baik,. Dengan demikian , responden sudah memahami bagaimana sistem dan prinsip yang digunakan dalam pengelolaan keuangan pada asuransi syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN