

**ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS
ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera
Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan)**

Oleh:

VERANIECHA

NIM: 55153005

Program Studi

Asuransi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN**

2020 M / 1441 H

**ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS
ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera
Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

VERANIECHA

NIM: 55153005

Program Studi
Asuransi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN**

2020 M / 1441 H

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Veraniecha
NIM : 55153005
Tempat/Tgl. Lahir : Medan/17 Februari 1998
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jl. Marelan VII gg. Terusan no. 78 lk. V

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Peranan Agen Daiam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan)**” adalah benar bahwasanya ini merupakan karya asli saya, kecuali terdapat kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 8 Januari 2020

Yang membuat pernyataan

Materai



Veraniecha
NIM : 55153005

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS
ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI JIWA SYARIAH
BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN SYARIAH (KPS) MEDAN)**

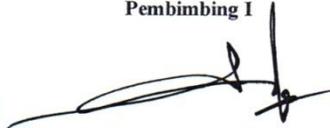
Oleh

VERANIECHA

Nim: 55153005

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

Pembimbing I



Sri Ramadhani, SE, MM
NIP. 197510152005012004

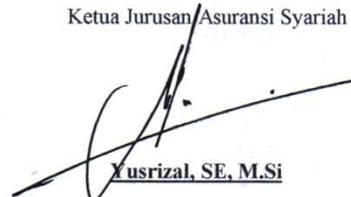
Pembimbing II



Fauzi Arif Lubis, MA
NIP. 198412242015031004

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah

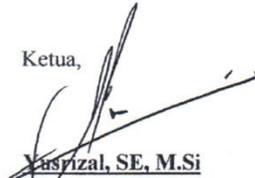


Yusrizal, SE, M.Si
NIP. 197505222009011006

Skripsi berjudul "ANALISIS PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN POLIS ASURANSI SYARIAH (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan)." an. An. Veraniecha, Nim. 55153005 Prodi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 22 Januari 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Prodi Ekonomi Islam.

Medan, 22 Januari 2020
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Prodi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,

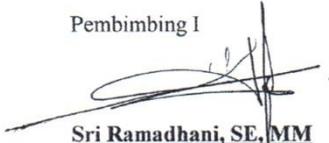

Yasyrizal, SE, M.Si
NIP. 197505222009011006
NIDN. 2022057501

Anggota

Sekretaris,


Fauzi Arif Lubis, MA
NIP. 198412242015031004
NIDN. 2024128401

Pembimbing I


Sri Ramadhani, SE, MM
NIP. 197510152005012004
NIDN. 2015107502

Pembimbing II


Fauzi Arif Lubis, MA
NIP. 198412242015031004
NIDN. 2024128401

Penguji I


Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si
NIB. 1100000093
NIDN. 2028129001

Penguji II


Dr. Sugianto, MA
NIP. 196706072000031003
NIDN. 2007066701

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Dr. Andri Soemitra, M.Ag
NIP. 197605072006041002

ABSTRAK

Veraneicha (2020) “Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan)”. Dibawah bimbingan, Pembimbing I Ibu Sri Ramadhani, SE, MM dan Pembimbing II Bapak Fauzi Arif Lubis, MA.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah agen yang berperan dalam penjualan polis asuransi syariah pada PT. AJS BumiPutera KPS Medan. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasai oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik yang terlibat pula dalam proses pemasaran asuransi syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui praktek agen dalam meningkatkan penjualan polis dan strategi penjualan polis yang dilakukan oleh agen. Skripsi ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Metode pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, dengan menggunakan alat studi dokumen dan wawancara. Kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Tanpa agen perusahaan tidak akan berjalan maka dari itu agen harus dapat meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Keberhasilan perusahaan dan fungsi marketing tergantung pada tingkat tertentu atau pada *performance* dari para agen-agensya. Dalam meningkatkan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum mengetahui ataupun menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi langsung. Agen asuransi syariah juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dalam persaingan bisnis asuransi di Indonesia. Dengan demikian agen berperan dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan. Baik melalui pasar baru atau pasar yang sudah ada. Dari hasil analisis pertumbuhan premi AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan yaitu bersifat fluktuatif, artinya pertumbuhan premi asuransi tidak tetap, mengalami penurunan dan peningkatan tiap tahunnya.

Kata kunci : Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat limpahan rahmat, taufiq, inayah dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai dengan kemampuan penulis. Rasa syukur itu semakin bertambah dalam diri penulis ketika skripsi ini di Munaqasyahkan. Shalawat dan salam penulis sampaikan keharibaan Rasulullah SAW serta keluarga dan sahabat.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan”** merupakan tugas akhir dalam rangka melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penulisan ini penulis mendapat bimbingan kerendahan hati dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan ini dapat terealisasi. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Terkhusus dan istimewa skripsi ini penulis persembahkan untuk Alm. Ayahanda Muhammad Amin Halim dan Ibunda Era Zahara yang telah berperan dalam segala hal.
2. Bapak Dr. Saidurrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Yusrizal, SE, M.Si selaku ketua Jurusan Asuransi Syariah.
5. Bapak Fauzi Arif Lubis, MA selaku sekretaris Jurusan Asuransi Syariah.
6. Ibu Dr. Chuzaimah Batubara, MA selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis
7. Ibu Sri Ramadhani, SE, MM sebagai pembimbing I dan Bapak Fauzi Arif Lubis, MA selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan motivasinya serta saran-sarannya sehingga skripsi ini selesai.

8. Bapak/Ibu dosen FEBI yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama kuliah, tidak lupa pula kepada Bapak/IbuTata Usaha (Kassubag) yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
9. Kepada seluruh kepengurusan AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan, terima kasih telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Terima kasih kepada Apek (Paman) saya Thamrin Yusuf Halim, yang telah membiayai perkuliahan saya selama perkuliahan selesai
11. Adik saya tercinta, Febrio Halim yang selalu mendo'akan dan memotivasi kakaknya dalam mengerjakan penulisan skripsi.
12. Kepada teman-teman Jurusan Asuransi Syariah stambuk 2015 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, berbagi ilmu, canda tawa, pengalaman, dan pelajaran tentang hidup.
13. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Mahda Annisa BatuBara SE, Dina Deliani S.Pd, dan Gina Maulida Ndraha SE
14. Terima kasih kepada teman-teman Sahabat Independen Pecinta Alam (SIPA) Bella Putri Lestari SE, Sri Desmiarti SE yang selalu memberikan wejangan-wejangan agar cepat menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa selalu saling mengingatkan dengan aktivitas mendaki.
15. Terima kasih kepada grup Edelwis, Typo, dan Pochinki yang telah memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik .
16. Terima kasih kepada teman-teman IPS (Independent Pendaki Sumut) yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberikan balasan apapun, hanya untaian ucapan Jaza' Kumullah Khairul Jaza', terima kasih dan permohonan maaf, semoga budi baik serta amal soleh mereka di terima serta mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah.

Penulis menyadari bahwa karena keterbatasan yang ada pada diri penulis, hasil penulisan ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang konstruktif demi untuk sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis hargai dan harapkan.

Terlepas dari tersebut, penulis berharap kehadiran karya ini dapat membawa manfaat khususnya dalam Studi ekonomi Islam di Indonesia. Akhirnya hanya kepada

Allah penulis mengabdikan, memohon pertolongan, memohon petunjuk dan berserah diri serta memohon ampunan dan perlindungan Allah SWT. Aamiin.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Asuransi Syariah	8
1. Definisi Asuransi	8
2. Definisi Asuransi Syariah	11
3. Landasan Hukum Asuransi Syariah	12
4. Akad Asuransi Syariah	14
5. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	18
6. Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Asuransi Konvensional	20
B. Agen Asuransi Syariah	21
1. Pengertian Agen	21
2. Fungsi Agen	23
3. Tugas-Tugas Agen Asuransi	24
4. Kewajiban Agen	24
5. Wewenang Dan Tanggung Jawab Agen	25
6. Kelebihan Agen	27

C. Polis Asuransi Syariah	29
1. Pengertian Polis Asuransi Syariah.....	29
2. Syarat-syarat Polis Asuransi Syariah.....	30
3. Kedudukan Polis Asuransi Syariah	31
D. Hubungan Antara Agen dan Polis	32
1. Sistem Peragenan Asuransi	32
2. Target Agen Dalam Penjualan Polis Asuransi	33
3. Usaha Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi.....	33
E. Kajian Terdahulu	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Subjek Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Instrumen Pengumpulan Data	38
F. Analisa Data	38

BAB IV TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	41
1. Sejarah PT. Asuransi Jiwa BumiPutera, KPS Medan	41
2. Strukur Organisasi PT. Asuransi Jiwa BumiPutera.....	42
3. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa BumiPutera.....	44
4. Tata Nilai Perusahaan di PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	44
5. Budaya Perusahaan PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	45
6. Produk-produk PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	45
B. Agen Asuransi Syariah	51
1. Kewajiban Perusahaan PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	51
2. Hak dan Kewajiban Agen PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	51
3. Sistem Peragenan PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	52
4. Target Agen Dalam Polis Asuransi Syariah.....	52
5. Grand Strategy PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	53

6. Usaha Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis	55
C. Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah.....	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Konvensional.....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1 Data Perolehan Produktifitas Agen	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa BumiPutera	43
--	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan baik perorangan, dunia usaha maupun instansi-instansi pemerintah di Indonesia. Asuransi merupakan suatu bisnis yang sangat banyak kaitan kepentingannya dengan masyarakat pengguna jasa asuransi.¹ Asuransi merupakan sarana *financial* dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, ataupun menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Kesadaran berasuransi syariah ini tumbuh lebih dahulu di negara-negara lain, seperti pada dekade 1970-an. Pada 1979, Faisal Islamic Bank of Sudan memprakasai berdirinya perusahaan asuransi syariah Islamic Insurance Co. Ltd. Di Sudan dan Islamic Insurance Co. Ltd. Di Arab Saudi. Lalu, keberhasilan ini diikuti dengan pendirian Dar al-Mal al-Islami di Genewa, Swiss dan Tafakul Islami di Luxemburg, Tafakul Islam Bahamas di Bahamas dan al- Takaful al-Islami di Bahrain pada 1981. Kemudian, pada 1984 di Malaysia berdiri Syarikat Tafakul Malaysia Berhad yang sepuluh tahun kemudian (1994) diikuti dengan berdirinya Asuransi Tafakul di Indonesia dengan nama PT Syarikat Tafakul Indonesia. PT. Syariat Tafakul Indonesia kemudian mengembangkan dua anak perusahaan, yaitu PT Asuransi Tafakul Keluarga (Asuransi Jiwa) dan PT Asuransi Tafakul Umum (Asuransi Kerugian) menjawab kebutuhan masyarakat muslim.

Pertumbuhan perekonomian khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan. Kemudian berdirinya AJB Bumi Putera 1912, diiringi dengan terbentuknya Devisi Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera pada tanggal 7 November 2002 tentang persetujuan dan pembukaan devisi syariah. SK Direksi N80. 9/ Dir/ Th 2002. Devisi Syariah Bumi Putera resmi beroperasi berlandaskan dasar syariah Islam. seiring dengan

¹ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 5.

kebutuhan masyarakat akan jaminan resiko terhadap kegiatan mereka yang semakin kompleks.²

Melihat prospek ke depan dan minat masyarakat dalam bidang asuransi syariah. Banyak perusahaan asuransi konvensional yang membuka cabang asuransi syariah. Situasi ini juga didorong oleh keluarnya KMK (Keputusan Menteri Keuangan) No. 425/KMK/2003. KMK ini mengatur tentang perizinan dan penyelenggaraan usaha perusahaan penunjang usaha asuransi. Selain itu, adanya otonomi daerah yang semakin kuat, tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk-produk asuransi yang semakin meningkat. Karena mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam hal ini merupakan faktor-faktor pendukung yang penting dalam perkembangan asuransi syariah di Indonesia.³ Tentu ada beberapa fakta yang menyangkut tentang fatwa dari para ulama tentang pandangan mereka terhadap asuransi, khususnya asuransi konvensional. Memang terjadi perbedaan pendapat (ikhtilaf) dalam menyikapi asuransi syariah dari berbagai sudut pandang. Namun, tampaknya perlu kiranya kita mengetahui dalil-dalil syar'i yang mendukung tentang praktik asuransi syariah.⁴

Pemasaran asuransi diselenggarakan melalui *representatives* perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik. Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen. Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan. Agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi syariah. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi syariah dalam suatu perusahaan. Dari perolehan data tingkat produktivitas agen terhadap penjualan polis asuransi syariah fluktuatif

² Didin Hafidhuddin, et al. *Solusi Berasuransi.*, (Bandung: PT Karya Kita, 2009), h. 11

³ Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), h.199.

⁴ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 8.

yang berarti naik turun hal ini dapat dilihat data dari tahun 2016-2018 yaitu pada tahun 2016 tingkat produktivitas agen mencapai Rp. 67.578.450, tahun 2017 mencapai Rp. 74.885.576, dan tahun 2018 mencapai Rp. 86.689.704.⁵ Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi. Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian dari sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen.⁶

Oleh karena itu, agen yang berkualitas mempunyai peranan penting di dalam perusahaan asuransi syariah, tanpa agen yang berkualitas dan produktif kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan baik. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen baik secara individu maupun dalam perusahaan. Memiliki kinerja yang unggul bila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, misalnya jumlah produk yang terjual mengalami peningkatan. Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat dan berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari dan membina para konsumennya.

Dalam perusahaan asuransi yang menjadi tenaga penjual untuk memberikan wawancara langsung kepada konsumen dilakukan oleh seorang agen. Agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.⁷

Sistem keagenan telah tumbuh karena jasanya dibutuhkan untuk memasarkan produk-produk perusahaan asuransi syariah secara efisien. Semua transaksi yang dilakukan oleh agen kepada konsumen merupakan suatu pekerjaan yang melelahkan, dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Disamping itu, agen akan dapat membantu konsumen untuk membuat suatu perencanaan secara menyeluruh mengenai program asuransi yang dibutuhkan.

⁵ Lampiran arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang.

⁶ Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h. 91

⁷ M. Wahyu Prihartono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), h.6.

Di mana agen sangatlah berperan terhadap penawaran produk baru pada perusahaan asuransi syariah saat ini. Agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok. Seorang agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan memuaskan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai asuransi.⁸

Seorang agen juga harus proaktif dan dapat menciptakan peluang dalam produk asuransi syariah di perusahaannya. Tentunya bukan merupakan hal mudah untuk dilakukan para agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan untuk memperluas jaringannya, yang semua itu bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan asuransi syariah.

Laksana urat nadi bagi perkembangan usaha perasuransian, maka sudah menjadi kewajiban bagi para agen asuransi untuk kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Begitu juga dalam memahami prinsip-prinsip dan etika bisnis syariah sebagai landasan dalam pemasaran produk asuransi syariah.

Salah satu hubungan paling dekat dengan calon nasabah adalah agen asuransi. Karena naik tidaknya pendapatan perusahaan asuransi tergantung dalam agen menjual produk asuransi. Agen asuransi diharapkan dapat memahami tentang peran agen sebagaimana mestinya, apa sebenarnya fungsi, kedudukan, tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.⁹

Pada perusahaan jasa sudah terlihat jelas bahwa untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, diperlukan pelayanan yang baik dari seorang agen. Beberapa perusahaan asuransi di dunia termasuk beberapa perusahaan asuransi

⁸ Surjono Soerono, et al. *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa*, (Jakarta: Dewan Asuransi Syariah Indonesia, 1998), h. 11

⁹ Wawancara dengan Bapak Muslim Kepala Cabang Kantor Asuransi Syariah BumiPutera 1912 Kantor Medan, Kamis, 17Oktober 2019, pukul 14.30 WIB

jiwa *joint venture* di Indonesia menggunakan sistem FDS (*Field Development System*).¹⁰

Bagaikan urat nadi sudah menjadi kewajiban bagi para agen asuransi untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Begitu juga dalam memahami prinsip-prinsip dan etika bisnis syariah sebagai landasan dalam pemasaran produk asuransi syariah. Pada perusahaan jasa sudah terlihat jelas bahwa untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, diperlukan pelayanan yang baik dari seseorang agen. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis bermaksud untuk meninjau lebih dalam tentang agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan maka dari itu penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “**Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan)**”.

B. Batasan Istilah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis berupaya mengedepankan suatu tema inti yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diangkat. Adapun tema yang akan diangkat penulis adalah membahas mengenai masalah Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?

¹⁰ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta : Gema Insani, 2004), h. 512

2. Bagaimana strategi penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari tujuan penelitian ini, ialah :

1. Untuk mengetahui gambaran umum tentang peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.
2. Untuk mengetahui strategi penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini, ialah:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan., khususnya tentang pembayaran klaim asuransi pendidikan syariah.
2. Bagi perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan., memudahkan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah pembayaran klaim asuransi pendidikan syariah.
3. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi penelitian selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Asuransi Syariah

1. Definisi Asuransi

Istilah asuransi dalam perkembangannya di Indonesia berasal dari kata Belanda “*assurantie*” yang kemudian menjadi “asuransi” dalam bahasa Indonesia. Namun istilah “*assurantie*” itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda akan tetapi berasal dari bahasa latin yaitu “*assecurare*” yang berarti “meyakinkan orang”. Kata ini kemudian dikenal dalam bahasa Perancis sebagai *assurance*. Demikian pula istilah “*assuradeur*” yang berarti “penanggung” dan *geassureerde* yang berarti “tertanggung” keduanya berasal dari perbendaharaan bahasa Belanda. Sedangkan dalam bahasa Arab asuransi disebut “*at-ta'min*”, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'amman* atau *musta'min*, *min-ta'min-kan* artinya adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang.¹¹ Asuransi syariah adalah suatu pengaturan dan pengolahan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan penanggung dan tertanggung.

Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Perniagaan memberikan definisi tentang asuransi yaitu suatu perjanjian, dengan nama seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan suatu keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tertentu.

Dewasa ini asuransi telah berkembang menjadi suatu bidang usaha/bisnis yang menarik dan mempunyai peranan yang tidak kecil dalam kehidupan ekonomi maupun dalam pembangunan ekonomi, terutama dibidang pendanaan. Secara fleksibel, seperti yang dikemukakan oleh Herman Darmawi dalam bukunya Manajemen Asuransi, asuransi

¹¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, cet 7, 2009), h. 249.

dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, yaitu ekonomi, hukum, bisnis, sosial, dan matematika.¹² Dilihat dari sisi ekonomi sebuah metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Hukum suatu kontrak pertanggung jawaban risiko antara tertanggung dan penanggung.

Bisnis sebuah perusahaan yang menjual jasa, pemindahan resiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi resiko. Sosial suatu organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada setiap anggota tersebut. Sedangkan secara matematis aplikasi matematika dalam memperhitungkan biaya dan faedah pertanggung jawaban resiko.¹³ Sedang menurut Fathurrahman Djamil, asuransi adalah suatu persetujuan dalam mana pihak yang menanggung berjanji terhadap pihak yang ditanggung untuk menerima sejumlah premi mengganti kerugian yang mungkin akan diderita oleh pihak yang ditanggung, sebagai akibat suatu peristiwa yang belum terang akan terjadi.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1 Pasal 1, “Asuransi atau Pertanggung jawaban adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian 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 seseorang yang dipertanggung jawabkan”.¹⁴

Pengertian yang terkandung dalam definisi yang terakhir ini terasa lebih luas dan lengkap. Ada beberapa unsur yang terkandung di dalamnya, pihak tertanggung, yang berjanji akan membayar premi kepada penanggung, karena bersedia memberikan ganti rugi bila peristiwa terjadinya risiko yang tidak pasti, benar-benar terjadi. Pihak

¹² Didin Hafidhuddin, et al. *Solusi Berasuransi*, (Bandung: PT Karya Kita, 2009), h. 6

¹³ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Predana Media, 2012), h. 61

¹⁴ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Predana Media, 2012), h. 61

penanggung, yang berjanji akan memberikan ganti rugi yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, yang akan diderita oleh tertanggung. Obyek pertanggungan, berupa harta benda, hidup dan meninggalnya seseorang, dan atau kepentingan lainnya. Peristiwa terjadinya risiko, yang tidak pasti, di mana, kapan dan besarnya. Dampak kerugian yang timbul, yang sebenarnya juga tidak diharapkan oleh tertanggung dan penanggung.¹⁵

Pihak yang bersedia mengambil risiko tersebut disebut penanggung. Adapun pihak yang mengalihkan risiko disebut tertanggung. Perusahaan asuransi sebagai penanggung, dengan teknik tertentu dapat memperkirakan besarnya risiko finansial yang dihadapi pada masa akan datang dari peristiwa yang dipertanggungkan. Dengan demikian, besarnya premi dari pertanggungan tersebut dapat diperkirakan. Dengan menggunakan Konsep Hukum Bilangan Besar, besarnya premi yang diterima oleh perusahaan asuransi lebih dari cukup untuk menutup kerugian dari pertanggungan tersebut. Hal inilah yang disebut dengan *underwriting profit* yang merupakan salah satu sumber keuntungan asuransi konvensional. Sumber keuntungan lain dari perusahaan asuransi konvensional berasal dari selisih bunga teknis dari bunga hasil investasi. Sedangkan ruang lingkup usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberi perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti.¹⁶

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa asuransi pada dasarnya merupakan konsep pengelolaan risiko dengan cara mengalihkan risiko yang mungkin timbul dari peristiwa tertentu yang tidak diharapkan kepada orang lain yang sanggup mengganti kerugian yang diderita dengan imbalan menerima premi.

2. Definisi Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'aman* atau *musta'min*, *min-ta'min*-kan artinya adalah

¹⁵ Mulyadi Nitisustrato, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h.132

¹⁶ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Predana Media, 2012), h. 61

seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan untuk agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang. Asuransi syariah adalah suatu pengaturan dan pengolahan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan penanggung dan tertanggung.¹⁷

Berdasarkan prinsip tersebut, Dewan Syariah Nasional MUI kemudian menetapkan pengertian asuransi syariah adalah Asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhmun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui dana investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Yang dimaksud sesuai dengan syariah adalah yang tidak mengandung *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (perjudian), *riba* (bunga), *zhulum* (penganiyaan), *risywah* (suap), barang haram, dan perbuatan maksiat. Demikian tampak sekali hakikat asuransi syariah yang berlandaskan prinsip persaudaraan tanpa bermaksud merugikan salah satu pihak lewat jalan yang tidak halal. Ahli fikih kontemporer, Wahab az-Zuhaili mendefinisikan asuransi berdasarkan pembagiannya. Ia membagi asuransi dalam dua bentuk, yaitu *at-ta'min at-ta'awuni* dan *at-ta'min bi qist sabit*. *At-ta'min at-ta'awuni* atau asuransi tolong menolong adalah "kesepakatan sejumlah orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang di antara mereka mendapat kemudaratan". *At-ta'min bi qist sabit* atau asuransi dengan pembagian tetap adalah akad yang mewajibkan seseorang membayar sejumlah uang kepada pihak asuransi yang terdiri atas beberapa pemegang saham dengan perjanjian apabila peserta asuransi mendapatkan kecelakaan, ia diberi ganti rugi.¹⁸

Jadi asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan

¹⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, cet 7, 2009), h. 249.

¹⁸ Muhammad Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*, (Jakarta : Gema Insani, 2005), hal. 2

operator.¹⁹ Syariah berasal dari ketentuan- ketentuan di dalam Al-Qur'an (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW) dan As-Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).

3. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan dasar asuransi syariah adalah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggunganan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam, yaitu al-Qur'an dan sunnah Rasul.

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktik asuransi seperti yang ada pada saat ini. Hal ini terindikasi dengan tidak munculnya istilah asuransi atau *al-ta'min* secara nyata dalam al-Qur'an. Walaupun begitu al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi, seperti nilai dsar tolong-menolong, kerja sama, atau semangat untuk melakukan proteksi terhadap peristiwa kerugian dimasa mendatang.²⁰

Maka berasuransi diperbolehkan secara syari'at, karena prinsip-prinsip dasar syari'at mengajak kepada setiap sesuatu yang meringankan masalah mereka, sebagai mana firman Allah SWT dalam QS al-Baqarah (2): 185

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu".²¹

¹⁹ Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 222

²⁰ Muhammad Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*, (Jakarta : Gema Insani, 2005), hal. 2

²¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (QS. Al-Baqarah ayat 185)

2. Sunnah Rasul

Hal yang mendukung tentang praktik asuransi syariah juga berdasarkan hadits Nabi Muhammad SAW, sebagai mana hadits Nabi Muhammad SAW :

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَا رَأَى الْمُسْلِمُونَ حَسَنًا فَهُوَ عِنْدَ اللَّهِ حَسَنٌ. (رواه مسلم)

Artinya: “ Dari Ibnu Mas’ud ra. Dia berkata, Rasulullah SAW bersabda: Apa-apa yang menurut orang-orang islam itu baik niscaya, menurut Allah juga baik” (HR. Muslim).

3. Landasan Yuridis Asuransi syariah

Pertumbuhan perekonomian khususnya dunia usaha asuransi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat potensial untuk dikembangkan. Dalam segi hukum positif.

Asuransi syariah masih mendasarkan legalitasnya pada Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang perasuransian. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.²²

Pengertian diatas tidak dapat dijadikan landasan hukum yang kuat bagi asuransi syariah karena tidak mengatur keberadaan asuransi berdasarkan prinsip syariah, serta tidak mengatur teknis pelaksanaan kegiatan asuransi dalam kaitannya kegiatan administrasinya.

Pedoman untuk menjalankan usaha asuransi syariah terdapat dalam fatwa Dewan Syariah nasional majelis Ulama Indonesia (DSN- MUI) No. 21/ DSN-MUI/ X/ 2001 tentang pedoman Umum Asuransi Syariah.

²² Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Predana Media, 2012), h. 65

4. Akad Asuransi Syariah

Asuransi sebagai bentuk kontrak modern tidak dapat terhindar dari akad yang membentuknya. Hal ini disebabkan karena dalam praktiknya, asuransi melibatkan dua orang yang terikat oleh perjanjian untuk saling melaksanakan kewajiban, yaitu antara peserta asuransi dan perusahaan asuransi.

Akad adalah kata serapan dari bahasa Arab, yaitu: *عقد* yaitu ikatan atau janji.

Akad secara bahasa berarti “*ar-ribthu*” atau ikatan, yaitu ikatan yang menggabungkan antara dua pihak. Secara terminologi fiqh, akad didefinisikan dengan pertalian *ijab* (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perkataan).²³ Akad dapat diartikan sebagai kontrak perjanjian. Kata akad sudah menjadi hal yang sangat mudah dipahami bagi orang Indonesia. Akad dapat dipahami sebagai ikatan antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi yang didasari atas keyakinan dan kepercayaan antara keduanya untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama tanpa ada unsur pemaksaan. Akad juga dapat dipahami sebagai tali pengikat atas objek tertentu yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

Pencantuman kalimat yang sesuai dengan kehendak syariat maksudnya adalah bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak dianggap sah apabila tidak sejalan dengan kehendak syariat. Misalnya kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Sedangkan pencantuman kalimat “berpengaruh pada objek perikatan” maksudnya adalah terjadinya perpindahan kepemilikan dari satu pihak (yang melakukan *ijab*) kepada pihak yang lain (yang menyatakan *qabul*).

Pengertian akad juga dapat ditemukan dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Nomor 7/46/PBI/2005. Bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa akad adalah perjanjian tertulis yang memuat *ijab* (penawaran) dan *qabul*

²³ Ali Zainuddin, Hukum Asuransi Syariah, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h. 129

(penerimaan) antara bank dengan pihak lain yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan dalam Undang-Undang tentang Perbankan No.21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 13 disebutkan bahwa akad adalah kesepakatan tertulis antara Bank Syariah dan Usaha Syariah dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. Di dalam asuransi syariah terdapat akad yang melandasinya yaitu akad *ijarah* dan akad *tabarru*. Berikut akan dijelaskan akad-akad yang terdapat dalam asuransi syariah, yaitu :

a. Akad “*Tabarru*”

Menurut Peraturan Menteri Keuangan pada BAB I ketentuan umum Pasal 1 ayat 7 No. 18/PMK.010/2010. Menjelaskan akad “*Tabarru*” adalah akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu peserta kepada dana “*Tabarru*”, tujuannya untuk tolong menolong diantara para peserta, yang bukan tujuannya untuk komersial.

Dalam konteks akad asuransi syariah, “*Tabarru*” bermaksud memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk tujuan saling membantu di antara sesama peserta asuransi syariah. Apabila di antaranya yang mendapat musibah. Dana klaim yang diberikan diambil dari rekening dana “*Tabarru*” yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi syariah, untuk kepentingan dana kebajikan atau dana tolong menolong. Dana “*Tabarru*” hanya boleh digunakan untuk hal-hal yang langsung berkaitan dengan nasabah, seperti klaim, cadangan “*Tabarru*” dan reasuransi syariah.

Dasar hukum dari akad “*Tabarru*” di atur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional pada Fatwa tentang Akad “*Tabarru*” Pada Asuransi dan Reasuransi Syariah No. 53/DSN-MUI/III/2006. Akad “*Tabarru*” wajib memuat sekurang-kurangnya, yaitu:²⁴

- 1). Kesepakatan para peserta untuk saling menolong (*ta'awuni*).
- 2). Hak dan kewajiban masing-masing peserta secara individu.
- 3). Hak dan kewajiban peserta secara kolektif dalam kelompok.
- 4). Cara dan waktu pembayaran kontribusi dan santunan/klaim.
- 5). Ketentuan mengenai boleh atau tidaknya kontribusi ditarik kembali oleh peserta dalam hal yang terjadi pembatalan oleh peserta.

²⁴ Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta : Predana Media, 2012), h. 61

- 6). Ketentuan mengenai alternatif dan persentase pembagian (*Surplus Underwriting*).
- 7). Ketentuan lain yang disepakati.

b. Akad “*Tijarah*”

Menurut peraturan Menteri Keuangan pada BAB I ketentuan umum pasal 1 ayat 8 No.18/PMK.010/2010, dijelaskan akad *tijarah* adalah akad antara peserta secara kolektif atau secara individu dan perusahaan dengan tujuan komersial.

Dalam akad *tijarah* perusahaan bertindak sebagai pengelola (*mudharib*) sedangkan para peserta (pemegang polis) bertindak sebagai pemilik modal (*shahibul mal*). Majelis Ulama Indonesia, melalui Dewan Syariah Nasional, mengeluarkan fatwa khusus tentang “Pedoman Umum Asuransi Syariah” sebagai berikut:

1). Pada akad *mudharabah* peserta asuransi menyediakan modal untuk dikelola oleh operator asuransi. Sedangkan *mudharabah* musyarakah perusahaan asuransi sebagai *mudharib* menyertakan modal atau dananya dalam investasi bersama dana peserta. Dalam kontrak tercantum persetujuan kontribusi yang dijadikan dana asuransi syariah dan pihak operator berhak mengelola dan menginvestasikan dana asuransi untuk kepentingan perusahaan sesuai dengan prinsip *mudharabah*. Peserta menyetujui kontribusinya dijadikan “*Tabaru*” dan digunakan untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah dalam bentuk hibah. Tercantum pula keuntungan investasi dan pengoperasian asuransi syariah akan dikembalikan kepada peserta setelah dikurangi porsi *mudharabah* musyarakah operator sekian % (persen) dari surplus operasional yang diperoleh.²⁵

2). *Wakalah bil Ujrah*, yaitu pemberian kuasa dari peserta kepada perusahaan asuransi untuk mengelola dana peserta dengan pemberian *ujrah*. Dalam kontrak peserta menyetujui kontribusinya dijadikan “*tabarru*” dan digunakan untuk membantu peserta lain yang tertimpa musibah dalam bentuk hibah. Tercantum pula persetujuan kontribusi yang dimasukkan dapat diinvestasikan dan dikelola sesuai dengan prinsip syariah, persetujuan pembayaran klaim/manfaat asuransi, provisi dan cadangan sesuai pedoman dan kebijakan otoritas. Persetujuan membayar biaya *wakalah bil ujrah*. Pada akhir tahun

²⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, cet 7, 2009), h. 278.

memberikan persetujuan operator menerima insentif sekian % (persen) apabila ada kelebihan pendapatan dari pengeluaran yang telah disepakati, dan sisanya sekian % (persen) dicadangkan untuk distribusi antara peserta sesuai kontrak.

5. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta'awun 'ala al birr wa al-taqwa* (tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa) dan *al-ta'min* (rasa aman). Prinsip ini menjadikan para anggota atau peserta asuransi seperti sebuah keluarga yang satu dengan yang lainnya saling menjamin dan menanggung resiko. Ini disebabkan transaksi yang dibuat dalam asuransi syariah adalah akad *takafuli* (saling menanggung), bukan akad *tabadduli* (saling menukar) yang selama ini digunakan oleh asuransi konvensional, yaitu pertukara pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Adapun prinsip-prinsip yang terdapat dalam asuransi syariah, ialah:²⁶

a. Tauhid

Asuransi syariah dijadikan atas landasan tauhid dengan implementasi hukum islam sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah beserta Al-Hadits. Prinsip tauhid (ketaqwaan) adalah sebagai prinsip utama dalam muamalah. Prinsip tauhid adalah dasar utama dari setiap bentuk bangunan yang ada dalam syariah islam.

b. Keadilan

Prinsip keadilan adalah nilai-nilai keadilan antara pihak-pihak yang terkait dengan akad, keadilan dalam hal ini dipahami sebagai upaya dalam menempatkan hak dan kewajiban antara nasabah dan perusahaan asuransi jiwa. Pada perusahaan asuransi syariah dana saving nasabah yang telah dibayar melalui premi harus diembalikan kepada nasabah yang bersangkutan dan ada beberapa perusahaan asuransi yang menyerahkan kelembaga kesejahteraan umat seperti lembaga zakat, infak, dan sedekah.

c. Tolong Menolong

Prinsip tolong menolong yaitu saling membantu antara sesama manusia sesuai dengan tauhid. *Ta'awun* merupakan inti konsep dari Takaful dimana satu peserta dengan peserta lainnya, saling menanggung resiko.

²⁶ Ilyas, *Studi Komperatif Prinsip Asuransi Jiwa Takaful dan Asuransi Jiwa Konvensional*, <https://www.jurnal.unsiyah.ac.id>. Diunduh pada tanggal 18 Maret 2019.

d. Kerelaan

Di dalam bisnis asuransi, kerelaan (*al-ridha*) dapat diterapkan pada setiap anggota (nasabah) asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan kepada perusahaan asuransi, yang akan di fungsikan sebagai dana sosial (*tabarru*). Dana sosial digunakan untuk tujuan untuk membantu anggota (nasabah) asuransi yang lain jika mengalami kerugian.

e. Terpercaya/Jujur (*Al-Amanah*)

Al-Qaradhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting dalam bisnis adalah *al-amanah* (kejujuran). Karena kejujuran merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang yang beriman. Bahkan kejujuran merupakan karakteristik para nabi. Tanpa kejujuran, kehidupan agama tidak akan berdiri tegak dan kehidupan dunia tidak akan berjalan baik dan aman.

f. Sogok/Suap (*Riswan*)

Riswan (sogok/suap) merupakan prinsip muamalah yang sangat berat impelemetasinya. Hal ini disebabkan karena riswan sudah menjadi kultur dalam masyarakat korupsi seperti Indonesia. Maka, menghindari riswan merupakan perkerjaan jihad di bidang ekonomi yang luar biasa sangat berat. Dalam islam riswan hukumnya di haramkan, karena perbuatan ini dapat merusak tatanan profesionalisme dalam bisnis. Hak seseorang dalam bisnis dapat hilang, karena adanya riswan yang dilakukan oleh pihak lain. "Rasulullah melaknat orang yang memberi riswan". (HR. Abu Daud dan Tarmidzi).

6. Perbedaan Asuransi Syariah Dengan Konvensional

Konsep asuransi Islam berbeda dengan konsep asuransi konvensional. Dengan perbedaan konsep ini, tentunya akan mempengaruhi operasionalnya yang dilaksanakan akan berbeda satu dengan yang lainnya. Berikut adalah perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional.

Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

No.	Prinsip	Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional
1.	Konsep	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana <i>tabbarru</i> .	Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada pihak tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung
2.	Sumber Hukum	Filosofi, mencari ridha Allah SWT sehingga berdimensi dunia dan akhirat. Sumber hukum berdasarkan Al-Qur'an, al-hadits, dan hukum positif yang berlaku.	Filosofi, berdimensi dunia saja. Sumber hukum berdasarkan undang-undang dan hukum positif yang berlaku.
3.	Akad	Akad <i>tabarru</i> dan akad <i>tijarah</i>	Akad jual-beli
4.	Tata Kelola Dana	Tidak ada pemisahan dana, yang berakibat pada terjadinya dana hangus (produk saving-life).	Pada produk-produk saving-life terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru</i> dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus.

B. Agen Asuransi Syariah

1. Pengertian Agen

Pada umumnya, pemasaran asuransi diselenggarakan melalui “*representatives*” perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasai oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik yang terlibat pula dalam proses pemasaran asuransi adalah makelar

asuransi. Makelar asuransi adalah seseorang yang untuk suatu pertimbangan mencari dan menegosiasi kontrak asuransi untuk seseorang yang ditanggung. Ia adalah agen dari yang ditanggung bukan dari perusahaan asuransi.

Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen pemasaran syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Karena itu, profesi onalitas agen pemasar asuransi syariah sekaligus keberimbangan pengetahuannya antara pengetahuan syariah dan pengetahuan ekonomi selalu didengarkan untuk menjawab kebutuhan pasar asuransi syariah di Indonesia.²⁷

Di lain pihak menurut perjanjian keagenan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan, agen produksi syariah pasal 1 definisi dari agen adalah seseorang yang kegiatannya memberikan jasa dalam pemasaran produk asuransi jiwa untuk atas nama PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan. Secara umum agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati berdasarkan nilai transaksi yang dilakukan. Agen dalam kegiatan ekonomi memainkan peran yang penting untuk memperlancar fungsi dan mekanisme pasar. Seorang agen dalam sebuah usaha asuransi ditunjukkan dan diberi wewenang oleh perusahaan asuransi untuk bertindak atas nama perusahaan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh agen pemasar asuransi syariah guna mengedukasi masyarakat :

- a. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan (*benefit*) asuransi syariah kepada masyarakat secara jujur dan terbuka.

²⁷ Muhammad Fahmul dan Dian Wahyuni, *Strategi Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, <https://www.jurnal.yudharta.ac.id>. Diakses pada tanggal 09 April 2019

- b. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (*financial planner*) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon peserta asuransi syariah.
- c. Agen asuransi syariah perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media massa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, *feature*, *advertorial*, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
- d. Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.
 - a) Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi Membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatannya kepada pihak perusahaan.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen

Dalam bisnis asuransi seorang agen diberi kuasa untuk memberikan jasanya dalam pemasaran produk dan penjualan polis asuransi. Keagenan melibatkan tiga pihak yaitu prinsipal, agen dan pihak ketiga. Prinsipal menciptakan hubungan keagenan dengan pihak kedua yang menguasakannya membuat kontrak dengan pihak ketiga atas namanya. sumber wewenang agen adalah prinsipal. Wewenang seorang agen terutama terletak pada wewenang yang diberikan kepadanya oleh kontrak keagenan. Untuk melaksanakan kewajiban seorang agen, agen asuransi ini mempunyai wewenang, sebagai berikut :

a) Wewenang tersurat

Merupakan yang dicantumkan dalam kontraknya dengan prinsipalnya yang dalam hal ini adalah perusahaan asuransi.

b) Wewenang tersirat

Agen memperoleh wewenang yang layak dianggap publik dimilikinya. Aturan hukum menyatakan bahwa publik tidak dapat diharap mengetahui atau menyelidiki syarat-syarat sesungguhnya dari setiap perjanjian keagenan. Jika adalah layak bagi publik untuk mempercayai bahwa seorang agen mempunyai

wewenang untuk semua tindakan tertentu, maka sejauh yang menyangkut hukum, agen tersebut mempunyai wewenang itu.

c) Wewenang lahiriah

Wewenang yang telah dilaksanakan agen itu yang didiamkan saja oleh perusahaan artinya perusahaan asuransi itu gagal melarang tindakan agen tersebut. Contoh, misalkan agen Hacktman telah dilarang oleh perusahaannya untuk mengambil asuransi mobil untuk pengemudi yang usianya dibawah 25 tahun. Tetapi agen Hacktman ini mengambil juga polis untuk seseorang mahasiswa tingkat dua yang baru berumur 20 tahun. Perusahaan asuransi menerima premi tersebut. Dengan demikian ini, perusahaan asuransi mendiamkan tindakan agen tersebut dan berarti merestui wewenangnya menjual polis tersebut.

Sedangkan wewenang untuk melaksanakan kewajiban berdasarkan perjanjian antara perusahaan dengan agen atau bisa dikatakan pihak kesatu memberi wewenang kepada pihak kedua untuk: ²⁸

- a) Untuk menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan pihak kesatuan (perusahaan).
- b) Memperkenalkan atau menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis atau pemegang polis.
- c) Mengambil berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi dari calon pemegang polis/pemegang polis dalam rangka penjualan produk asuransi untuk disampaikan kepada pihak kesatu.

3. Kelebihan Agen

Adapun kelebihan memilih karier sebagai agen asuransi diantaranya yaitu:²⁹

a. Uang dan Kepuasan Pribadi

Manusia bekerja untuk kompensasi, yaitu uang dan kepuasan pribadi yang bersumber dari keberhasilan melaksanakan tugasnya. Hanya sebagian kecil agen yang sukses bekerja semata-mata karena dorongan kebutuhan uang saja. Hal ini disebabkan karena seorang agen asuransi berperan juga

²⁸ Sumantono, Hukum Ekonomi (Jakarta : UIP,1986, Cet. Ke-1), h.24

²⁹ *Ibid.*, h. 11

sebagai penasehat dalam pemecahan masalah keluarga, antara lain kepada para professional, dokter, ahli hukum, guru dan berbagai profesi lainnya yang ada di masyarakat.

b. Tidak Diperlukan Investasi Besar

Untuk memasuki pekerjaan sebagai agen asuransi, hanya diperlukan sedikit modal jika dibandingkan dengan usaha lainnya. Perlu dipahami tidak seorang pun dapat memasuki suatu usaha tanpa menginvestasikan modal, tidak terkecuali usaha asuransi. Modal utama yang diperlukan dalam usaha asuransi adalah waktu dan semangat atau tenaga serta biaya yang minim sebab tidak perlu sewa gedung termasuk inventaris kantor dan biaya perawatannya.

c. Penghasilan yang baik

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

d. Tidak Ada Penghasilan Musiman

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

e. Jangka Waktu Penghasilan

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

f. Kesempatan Untuk Mengembangkan Diri

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

g. Kesempatan Manajerial

Pada umumnya agen yang sukses dalam menjual memiliki peluang yang luas untuk mengembangkan karier manajerial dan eksekutifnya, mereka bisa menjadi manager penjalan atau agensi.

C. Polis Asuransi

1. Pengertian Polis Asuransi Syariah

Perjanjian asuransi atau pertanggungan bersifat konsensual (adanya kesepakatan), harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta antara pihak yang mengadakan perjanjian. Akta yang dibuat secara tertulis itu dinamakan “polis”. Sebuah perjanjian didalamnya mungkin saja polis tersebut mengikut sertakan dokumen lainnya. Dokumen itu merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi tersebut, bahkan bias termasuk sertifikat peserta dalam asuransi kumpulan.

Polis asuransi adalah suatu akta perjanjian asuransi dan dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan memegang polis.³⁰

Polis asuransi dapat meningkat karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: kualitas dan produk, dimana para penjual polis asuransi harus meyakinkan

³⁰ Muhammad Junaidi, *Polis Asuransi Syariah*, (Yogyakarta : Kencana, cet 5, 2010), h. 179.

nasabah agar nasabah tersebut dapat yakin serta ikut membeli polis yang di tawarkan oleh agen. Maka dari itu agen sangatlah berperan dalam menjual produk-produk polis asuransi syariah.

Berperan atau tidak berperannya agen yaitu dapat dilihat dari kinerja si agen tersebut apabila produk yang dijual banyak maka si agen tersebut berperan dengan baik, akan tetapi sebaliknya jika suatu agen tidak bekerja secara maksimal, maka pendapatan atau penjualan polis berkurang maka agen tersebut biasa disebut tidak berperan aktif dalam menjual produk polis asuransi.

2. Syarat-syarat Polis Asuransi

Undang-undang menentukan bahwa untuk setiap polis harus memenuhi syarat-syarat minimal sebagaimana diatur oleh pasal 256 KUHD sebagai syarat umum.

Pasal 256 KUHD menentukan bahwa setiap polis, kecuali yang mengenai suatu pertanggunganan jiwa, harus menyatakan:³¹

1. Hari ditutupnya pertanggunganan.
2. Nama orang yang menutup pertanggunganan atas tanggungan sendiri atau atas tanggungan orang ketiga.
3. Suatu uraian yang cukup jelas mengenai barang yang dipertanggunganan.
4. Jumlah uang untuk berapa diadakan petanggunganan.
5. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung.

Syarat-syarat umum polis asuransi masih harus ditambah dengan syarat syarat khusus pula. Syarat-syarat tambahan itu dibagi dalam dua jenis yaitu:

1. Syarat-syarat yang bersifat larangan.

Syarat-syarat yang bersifat larangan adalah syarat-syarat dimana dinyatakan, bahwa pihak tertanggung dilarang melakukan suatu perbuatan tertentu dengan

³¹ Muthohari, *Panduan Persyaratan Polis Asuransi*, (Jakarta : Kencana, cet7), h. 159.

ancaman bilamana larangan tersebut dilanggar oleh tertanggung, maka perjanjian tersebut menjadi batal.

2. Syarat-syarat lain.

Syarat-syarat lain adalah semua syarat-syarat yang tidak mengandung ancaman-ancaman batalnya perjanjian pertanggung, syarat untuk melanjutkan pertanggung dan sebagainya.

3. Kedudukan Polis Asuransi

Kedudukan polis terhadap berlakunya perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 255 KUHD menyatakan bahwa: “Hak dan kewajiban penanggung dan tertanggung timbul pada saat ditutupnya asuransi walaupun polis belum diterbitkan”. Polis merupakan bentuk dari akad atau perjanjian tertulis antara perusahaan asuransi syariah dengan para peserta yang memuat kesepakatan tersebut, khususnya. Hak dan kewajiban para pihak sesuai dengan prinsip syariah. Polis asuransi merupakan dasar dari terciptanya suatu hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, yang dimaksud dengan polis asuransi ini adalah suatu bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi. Dengan adanya polis asuransi perjanjian antara kedua belah pihak mendapat kekuatan secara hukum. Secara definisi dari polis menurut ketentuan polis asuransi jiwa kumpulan syariah dalam pasal 1 dijelaskan bahwa: “Polis merupakan bukti terikat hukum antara peserta dan pengelola yang memuat antara lain ringkasan polis, ketentuan umum, dan ketentuan tertulis lainnya jika ada yang memuat syarat-syarat asuransi beserta tambahan dan perubahannya”.³²

Menurut ketentuan pasal 256 KUHD setiap polis kecuali mengenai asuransi jiwa harus memuat syarat-syarat khusus berikut ini:

1. Hari dan tanggal pembuatan perjanjian asuransi;
2. Nama tertanggung, untuk diri sendiri untuk pihak ketiga;

²⁶ Muhammad Junaidi, *Polis Asuransi Syariah*, (Yogyakarta : Kencana, cet 5, 2010), h. 179.

4. Uraian yang jelas mengenai benda yang diasuransikan ;
5. Jumlah yang diasuransikan (nilai pertanggungan)
6. Bahaya-bahaya ancaman yang ditanggung oleh penanggung;
7. Saat bahaya mulai berjalan dan berakhir menjadi tanggungan penanggung;
8. Premi asuransi;

Umumnya semua keadaan yang perlu diketahui oleh penanggung dan segala janji-janji khusus yang diadakan antara para pihak, antara lain mencantumkan Banker's Clause (Klausula Bank), jika terjadi peristiwa (*evenemen*) yang menimbulkan kerugian penanggung dapat berhadapan dengan siapa pemilik, pemegang hak dan kewajiban.

D. Hubungan Antara Agen dan Polis

1. Sistem Peragenan Asuransi

Dalam membangun bisnis asuransi, sangat penting untuk mencermati sistem keagenan, agar diketahui bagaimana sistem bekerja mendukung pertumbuhan bisnis dan income.

Sistem keagenan PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera sebagai berikut:

- a. Setiap kepala cabang diwajibkan merekrut para agen-agen baru.
- b. Sistem peragenan dikelola dengan model agen berjenjang.
- c. Setiap agen menerima variable income berupa komisi.
- d. Setiap agen perusahaan diberikan fasilitas :
 1. Uang transport
 2. Komisi, insentif, dan bonus

2. Target Agen Dalam Penjualan Polis Asuransi Syariah

Target yang harus dicapai agen asuransi syariah dicantumkan dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dari keseluruhan perjanjian. Perusahaan mempunyai hak untuk

mengevaluasi dan meninjau ulang target yang harus dicapai agen. Hak tersebut diantaranya: ³³

- a. Agen wajib mencapai target yang tercantum dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen, dengan tidak menutup kemungkinan untuk dipertimbangkan kembali oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
- b. Evaluasi kinerja agen dilakukan tiap bulan sekali.
- c. Perusahaan akan mengambil tindakan sesuai dengan hasil evaluasi pencapaian target dan sejalan dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

3. Usaha-usaha Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi

Kesuksesan penjualan polis asuransi sangat tergantung pada kinerja para agen-agenya, karena dari para agenlah produk-produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Modal dasar dari seorang agen adalah persiapan hati, perasaan yang dengan kata lain merupakan kesiapan mental, agar tidak putus asa saat didera penolakan demi penolakan.³⁴ Untuk menghadapi masalah demikian, maka seorang agen asuransi harus selalu mengasah keberanian mental untuk memprospek calon nasabah.

Prospek adalah orang atau organisasi yang dianggap potensial membeli polis asuransi. Dalam peningkatan volume penjualan, sistem agensi sangat berperan penting karena keterampilan dan kemampuan agen dalam memperkenalkan dan menginformasikan jasa asuransi akan memaksimalkan calon nasabah untuk melakukan pembelian produk sehingga akan memberikan kontribusi berupa premi yang sangat besar. Melalui kemampuan dan keterampilan yang dilakukan agen terutama untuk mengenalkan produk unggulan maka volume penjualan bisa meningkat serta memudahkan perusahaan asuransi mendapatkan persepsi positif dari masyarakat. Tidak hanya itu, perusahaan bisa lebih mudah dalam menjalin relasi kerja dengan instansi-instansi swasta maupun pemerintah.

³³ Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 47.

³⁴ Muhammad Junaidi, *Polis Asuransi Syariah*, (Yogyakarta : Kencana, cet 5, 2010), h. 179.

Sistem Agensi memungkinkan seluruh masyarakat yang *concern* dengan sistem syariah untuk terlibat secara aktif mensosialisasikan produk syariah sekaligus memperoleh penghasilan tanpa batas yang berkah dan menguntungkan.³⁵

E. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajianterdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari sebuah penelitian. Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, penulis berusaha melacak berbagai *literature* dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian saat ini. Adapaun tujuan dari kajian terdahulu adalah untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama dengan atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan plagiasi terhadap karya ilmiah yang terdahulu, perlu dilakukan tinjauan kajian terdahulu. Judul yang penulis angkat pada skripsi ini adalah Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan), adapun penulis jabarkan beberapa penelitian yang membahas pada penelitian berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Arizona Zia Alan Perdana (2010)	Penerapan Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Asuransi BumiPutera Syariah Surakarta	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada produk yang diteliti, pada penelitian ini membahas seluruh jumlah nasabah yang	Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas strategi

³⁵ Muthohari, *Panduan Persyaratan Polis Asuransi*, (Jakarta : Kencana, cet7, 210) h. 159.

			ada dan tempat penelitian	penjualan
2.	Enggan Syahputra (2015)	Pengaruh Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Mobil Bekas Pada CV Saputra Jaya Mobilindo	Perbedaan dalam penelitian ini adalah produk yang diteliti dan metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif	Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu mengenai penjualan pada perusahaan tersebut
3.	Abdul Furqoon (2017)	Analisis Strategi Pemasaran Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Cirebon	Perbedaan dalam penelitian ini adalah produk yang diteliti menggunakan metode promosi personal selling	Persamaan dalam penelitian ini dan sebelumnya yaitu mengenai metode penjualan dapat mencapai target perusahaan

- e. pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi.³⁶

4. Fungsi Agen

Agen berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen pemasaran syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk. Pada awal berdirinya asuransi syariah di Indonesia yaitu asuransi dalam menjual polis atau mencari premi tidak menggunakan sistem keagenan seperti yang dilakukan oleh asuransi syariah yang ada di Malaysia agen tidak terlihat, tetapi orang-orang datang sendiri untuk membeli polis asuransi. Namun setelah satu tahun dicoba tanpa keagenan ternyata pertumbuhannya tidak terlalu cepat, bahkan terlihat lamban.

³⁶ M.Wahyu Prihartono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Saha Asuransi*, (Yogyakarta : Kanisius,2001), h.6

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

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

5. Tugas-Tugas Agen Asuransi.

Tugas-tugas agen asuransi adalah sebagai berikut : ³⁷

- b) Mencari calon pelanggan, dengan melakukan proses segmentasi, *targeting* dan *prospecting*.
- c) Menetapkan sasaran, memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek)
- d) Berkomunikasi, mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan
- a) Menjual, mendekati, melakukan presentasi, mempengaruhi, membujuk, dan menjawab keberatan-keberatan serta menutup penjualan.
- e) Melayani, menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman.
- f) Mengumpulkan informasi, melakukan riset pemasaran dan intelijen.

³⁷ A.Hasyim Ali, *Pengantar Asuransi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), cet. Ke-1, h.93.

- g) Mengalokasikan, memutuskan pelanggan mana yang memperoleh produk pada saat kekurangan produk.

6. Kewajiban Agen

Dalam bisnis asuransi, kualitas individu dan mental dari agen asuransi jauh lebih berperan. Karena agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi. Dimana seseorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan polis asuransi syariah dalam satu perusahaan.³⁸

Seorang agen asuransi berkewajiban untuk :³⁹

- a) Menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis.
- b) Melakukan tatacara penutupan asuransi sesuai standar prosedur.
- c) Melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi dan menyetorkannya.
- d) Menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari calon pemegang polis.
- e) Mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan kode Etik Keagenan serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya.
- f) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada calon pemegang polis berkenaan engan ketentuan-ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pemegang polis termasuk dan tidak terbatas pada syarat-syarat umum dan syart-syarat khusus polis.

³⁸ Surjono Soereno, *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa*, (Jakarta:Dewan Asuransi Indoesia, 1998), Ed. 4, h.104.

³⁹ Ketut Sendra, *Panduan sukses Menjual Asuransi*, (Jakarta:PPM, 2002), Cet. Ke-1, h.19

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini didekatkan pada jenis penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah berupa tradisi tertentu dalam sebuah ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental memiliki ketergantungan melalui pengamatan manusia dalam ke khasannya sendiri.⁴⁰ Dimana penelitian ini diharapkan dapat menungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi analisis yang teliti dan penuh makna yang juga tidak menolak informasi kuantitatif angka maupun jumlah.

Alasan penulis memilih jenis penelitian kualitatif adalah untuk lebih menekankan pada suatu pengamatan fenomena dan lebih ke meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut, dalam artian penulis ingin melakukan sebuah pengamatan tentang suatu topik permasalahan yang dapat dikaji hingga kebagian terkecil guna memberikan informasi seakurat mungkin pada sebuah topic permasalahan yang dibahas.

Dalam penelitian ini juga, penulis menggunakan jenis penelitian dokumen yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi melalui arsip dokumen, laporan keuangan dan data-data atau sumber lainnya yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan di Jl. Iskandar Muda No. 138, Petisah Hulu, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20154 berada tepat didepan kantor Bank Sumut Medan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 2 Agustus sampai 16 Agustus 2019.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian

⁴⁰ Azhari Akmal Tarigan, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, (Medan : La-Tansa Press, 2011), h. 19

memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variable yang peneliti amati.

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Adapun subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian, dengan level makro yaitu Kepala bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa BumiPutera, Kantor Pemasaran Syariah Medan.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang berasal dari informasi yang sifatnya didasarkan secara langsung pada wawancara atau melihat perilaku dari informasi yang diamati. Ataupun dikatakan juga bahwa data primer untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Adapun pihak yang akan diwawancari yaitu Kepala bagian Pemasaran Asuransi Jiwa BumiPutera, Kantor Pemasaran Syariah Medan dan nasabah Asuransi Jiwa BumiPutera, Kantor Pemasaran Syariah Medan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan, berupa bahan-bahan bacaan maupun data yang memungkinkan. Data sekunder juga didapat dari buku-buku, jurnal, skripsi, penelitian terdahulu, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

E. Teknik Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepustakaan (*library research*)

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan sumber-sumber literatur yang ada kaitannya dengan penelitian. Adapun sumber literatur yang digunakan berupa buku-buku, artikel, jurnal, kajian pustaka, dan sebagainya. Langkah dalam kepustakaan ini adalah dengan cara membaca, mengutip untuk menganalisa dan merumuskan hal-hal yang dianggap perlu untuk memenuhi data dalam penelitian ini.

2. Lapangan (*field research*)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dengan cara mendatangi langsung objek penelitian. Untuk memperoleh data dari lapangan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.

F. Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan tentang sebuah penelitian. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa dipahami, dan juga untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik sebuah penelitian yang biasanya dibuat dengan dasar pendugaan dan pengujian hipotesis. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles and Huberman. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Berikut beberapa dalam proses analisis data:

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategori yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁴¹

3. Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan. Penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, maka dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dari penyajian-penyajian tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan, sebab akibat, dan berbagai proporsi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

⁴¹ Sugiyono , *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.246.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera, KPS Medan

AJS BumiPutera 1912 didirikan di Magelang 12 Februari 1912 oleh Persatuan Guru-Guru Hindia Belanda (PGBH). Pendirinya adalah seorang guru sederhana yang bernama Mas Ngabehi Dwidjosewojo sekretaris Persatuan Guru-Guru Hindia Belanda (PGBH) sekaligus sekretaris I Pengurus Budi Utomo. Tujuan didirikannya pergerakan tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan harkat dan martabat bangsa Indonesia melalui usaha jasa asuransi jiwa, gagasan pendirian perusahaan asuransi ini didorong oleh keprihatinan yang mendalam terhadap nasib para guru BumiPutera (pribumi). AJS BumiPutera 1912 tidak seperti perusahaan yang berbentuk PT yang kepemilikannya oleh pemodal tertentu. Bumiputera yang berbentuk badan usaha mutual atau usaha bersama ini menganut bahwa semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan.⁴²

Unit bisnis syariah di 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 AJS BumiPutera 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT Asuransi Jiwa Syariah.

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. Berdirinya PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera tidak terlepas dan strategi untuk mengakselerasi usaha memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimis kepada masyarakat Indonesia.

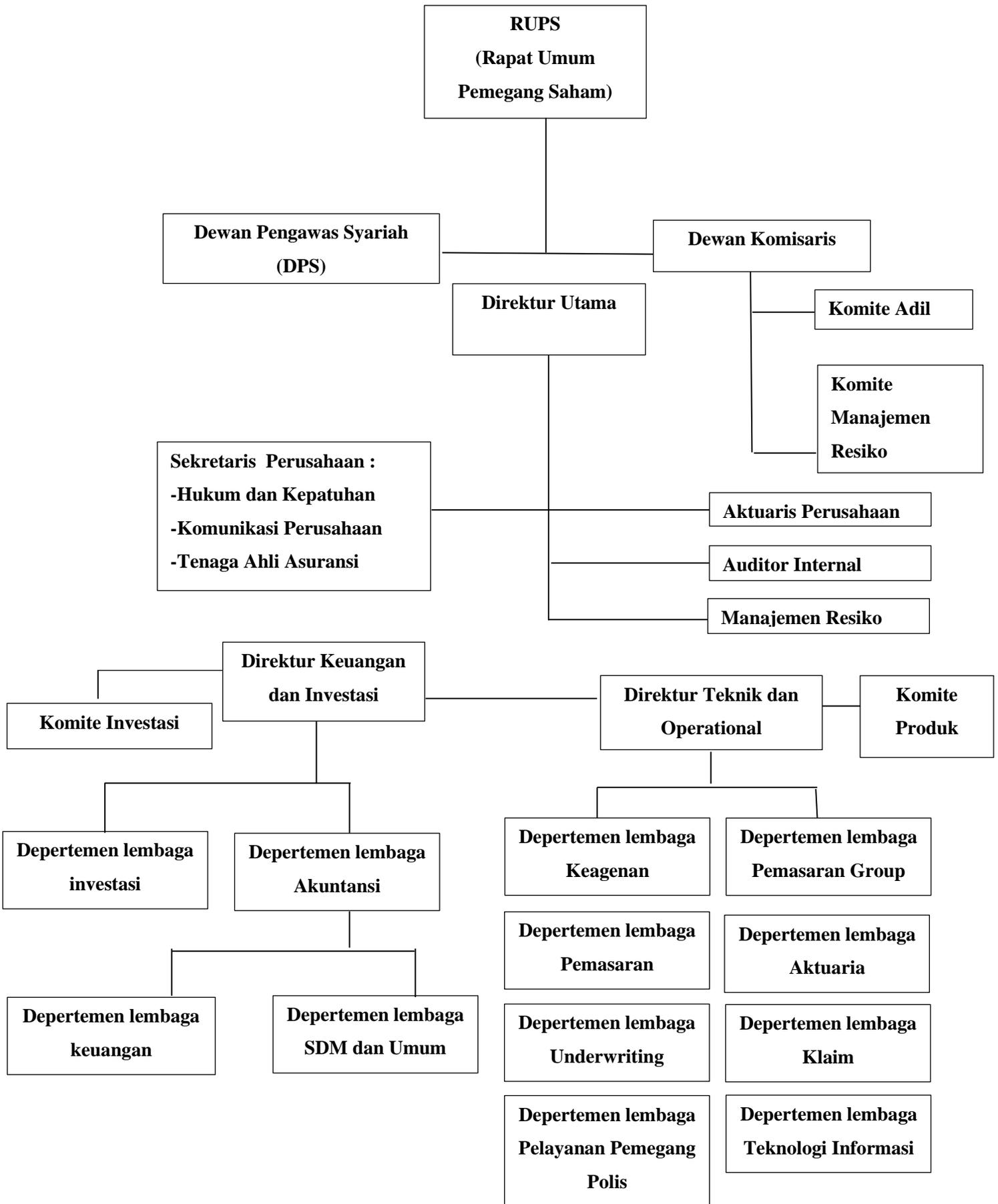
⁴² AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan, Materi Diklat, (Medan : AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan).

PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan jaringan yang cukup luas dengan 50 Kantor Pemasaran Syariah (KPS) di 39 Kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman. Dengan mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan asuransi serta pengalaman lebih dari 105 tahun. PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera memiliki kekuatan berkompetisi dengan dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus menerus tumbuh dari waktu ke waktu.

2. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang sudah ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan pekerjaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan keinginan.

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. Penetapan jabatan fungsional pada dasarnya mempunyai dua tujuan utama yaitu menampung tenaga-tenaga profesional yang belum tertampung pada jabatan struktural dan memberikan kesempatan bagi pegawai negeri untuk mengembangkan keahliannya.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT AJS BumiPutera KPS Medan.

3. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

Adapun visi dan misi PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera adalah :

a. Visi PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

PT Asuransi Jawa Syariah BumiPutera menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah berkualitas kelas dunia (*World Class Business*) berbasis *Sharia Framework Governance (SFG)* dan *Good Corporate Governance (GCG)*.

b. Misi PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

- 1). Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- 2). Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, potensi sumber daya insani dan profitabilitas.

4. Tata Nilai Persusahaan

Adapun nilai-nilai perusahaan di PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera yang diberi arti dan perilaku utama, sebagai berikut:

a. *Integrity* adalah jujur, benar, dan konsisten dalam ucapan maupun tindakan serta mematuhi segala ketentuan perusahaan.

Perilaku utama: Menunjukkan sikap jujur, kesatuan ucapan dan tindakan, dan konsistensi dalam memegang teguh nilai-nilai islami serta taat pada ketentuan perusahaan.⁴³

b. *Competency* adalah bekerja berdasarkan keahlian profesional yang senantiasa meningkat sesuai dengan perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia.

Perilaku utama: Bersikap proaktif terlibat dalam proses pembelajaran mandiri maupun bersama-sama secara terprogram dan berkelanjutan, untuk memastikan pertumbuhan keahlian profesional individu dan organisasi.

⁴³ AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan, Company Profile, (Medan : AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan).

- c. *Trustworthy* adalah suatu sikap amanah dalam bekerja sebagai tim yang solid dan bersinergi untuk mencapai hasil terbaik bagi perusahaan.

Perilaku utama: Mampu bekerja secara tim dan berperan aktif memberikan nilai tambah positif bagi organisasi dalam memajukan perusahaan serta mencapai visi dan misi perusahaan.

5. Budaya Perusahaan

Budaya PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera adalah cepat, terukur dan fokus pada pencapaian target perusahaan.

6. Produk-produk PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

Produk yang ditawarkan pada PT Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera, Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan, ialah sebagai berikut:⁴⁴

a. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Iqra Plus

Mitra Iqra Plus dirancang khusus untuk menjadi mitra belajar untuk pendidikan anak. Melalui program ini, pendidikan anak dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, baik dalam keadaan kedua orang tua masih hidup atau telah meninggal dunia. Mitra Iqra Plus merupakan program asuransi dalam mata uang Rupiah didasarkan pada syariah dan dirancang untuk memberikan perlindungan dan membiayai pendidikan bagi anak-anak hingga akhir pendidikan sang anak.

Ketentuan umum dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Iqra Plus yaitu : Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa perorangan. Produk asuransi ini adalah gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian. Produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah. Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan tambahan asuransi kecelakaan Kontribusi asuransi ini terdiri dari tiga komponen yaitu iuran

⁴⁴ AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan, Brosur produk-produk Asuransi Syariah, (Medan : AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan)

tabarru, ujah, dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru, akad wakalah bill ujah, dan akad mudharabah.

Manfaat asuransi dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Iqra Plus yaitu :

1). Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai akhir masa asuransi, maka pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan akan menerima dana tahapan pendidikan secara berkala.

2). Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dalam masa asuransi, maka peserta dibebaskan dari membayar kontribusi dan pihak yang ditunjuk menerima :

- a). Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
- b). Nilai tunai
- c). Dana tahapan pendidikan

3). Apabila peserta mengundurkan diri sebelum akhir masa asuransi maka peserta akan menerima nilai tunai yang terdiri dari :

- a). Saldo dana investasi yang telah disetor
- b). Bagi hasil (*mudharabah*) atas hasil investasi dana investasi.

4). Apabila pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka peserta/ pihak yang diasuransikan dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima dana tahapan pendidikan yang belum dibayarkan.

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 membantu mewujudkan impian tersebut. Mitra Maburr Plus tidak hanya membantu nasabah menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menyediakan dana bagi hasil (*mudharabah*) dan

asuransi perlindungan, sehingga memungkinkan bagi nasabah menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mencemaskan keluarga di rumah, dan semuanya sesuai dengan syariah. Apabila pemegang polis mengundurkan diri sebelum akhir masa asuransi, maka pemegang polis akan menerima saldo dana investasi pemegang polis.

Ketentuan umum dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Mabru Plus yaitu :

Produk mitra mabrur merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong. Premi mitra mabrur terdiri dari premi tabungan, premi *tabarru*, dan premi biaya. Jangka waktu akad asuransi mitra mabrur paling pendek 3 tahun, maksimal 15 tahun. Umur calon peserta minimal 15 tahun. Kontribusi (premi) asuransi ini terdiri dari 3 komponen yaitu iuran *tabarru*, *ujrah*, dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad *tabarru*, akad *wakalah bil ujah* akad *mudharabah*. Bila pembayaran premi berhenti maka, peserta diperbolehkan cuti bayar premi, dan setelah tunggakan premi selama cuti terbayar maka secara otomatis akad normal kembali Peserta boleh mengambil nilai tunai dengan cara, mengembalikan polis ke perusahaan, menyerahkan kuitansi premi terakhir pada perusahaan dan otomatis akad berakhir. Peserta meninggal saat pembayaran premi berhenti, ahli waris menerima warisan, santunan kebajikan, premi tabungan, bagi hasil. Peserta masih dijamin proteksinya selama masih ada premi *tabarru*, apabila premi *tabarru* habis, maka secara otomatis perusahaan akan mengambil dari dana tabungan untuk membayar premi *tabarru*. Perjanjian akad berakhir secara otomatis apabila dana tabungan telah habis untuk membayar premi *tabarru*.

Manfaat asuransi dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Mabru Plus yaitu :

- 1). Jika peserta panjang umur sampai akad asuransinya berakhir, akan diterimakan jaminan berupa :
 - a). Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b). *Mudharabah* atas hasil investasi

2). Jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka kepada ahli waris akan dibayarkan santunan berupa dana tabungan haji sampai saat meninggalnya peserta meliputi :

- a). Saldo dana investasi yang telah disetor
- b). *Mudharabah*
- c). Santunan kebajikan sebesar manfaat awal

3). Peserta mengundurkan diri sebelum akad berakhir, peserta maka tabungan yang terkumpul mudharabah.

4). Jika peserta mengambil sebagian nilai tunai untuk pendaftaran guna mendapatkan kursi di Depag, dengan syarat sebagai berikut :

- a). pengambilan nilai tunai sebagian, bila polis telah berjalan 2 tahun
- b). Pengambilan sebagai NT, hanya 1 kali dalam 1 tahun
- c). Pengambilan sebagian nilai tunai, maksimal dapat dilakukan tiga kali selama masa asuransi berjalan.
- d). Pengambilan sebagian nilai tunai hanya dapat dilakukan pada kantor Debit Penagihan Polis yang bersangkutan.
- e). Bila pengambilan sebagian nilai tunai dilakukan diluar Kantor tagih, harus dimintakan mutasi ke kantor tagih yang lama.

d. Produk Asuransi Jiwa Syariah AJSB Assalam Family

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa syariah dengan unsur tolong menolong antara peserta asuransi dalam mengurangi risiko finansial akibat musibah kematian. Produk Asuransi Jiwa Syariah Bersama (AJSB) Assalam Family memberikan manfaat seperti perlindungan jiwa dan manfaat hasil investasi yang kompetitif. Selain itu, ada manfaat tambahan (*rider*) dengan pilihan seperti santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, penggantian biaya harian rawat inap rumah sakit, santunan bebas kontribusi akibat penyakit kritis dan cacat tetap total akibat penyakit ataupun kecelakaan.

e. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Amanah

Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa perorangan syariah. Produk ini juga merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian. Mitra amanah didesain memberikan perlindungan jiwa sesuai dengan prinsip syariah memiliki fasilitas investasi sekaligus.

Ketentuan umum dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Maburr Plus yaitu :

Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan asuransi tambahan (rider), sebagai berikut: mitra perlindungan kecelakaan diri, mitra 53 CIA-Syariah (*Critical Illness Accelerated- Syariah mita Wop-syariah (Waiver of Premium- Syariah)*), Mitra 53 CIWP- Syariah (*Waiver of Premium due to Critical Illness- Syariah*), Mitra CashPlan- Syariah. Kontribusi produk asuransi ini terdiri dari iuran tabarru, ujah akusisi, dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad, *akad tabarru*, *akad wakalah bil ujah*, *akad mudharabah*.

Manfaat asuransi dari Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Amanah yaitu :

1). Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dalam masa asuransi, maka pihak yang ditunjuk akan menerima santunan kebajikan sebesar 100% manfaat awal dan saldo dana investasi, selanjutnya asuransi berakhir.

2). Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai akhir masa asuransi, maka peserta akan menerima saldo dana investasi

f. Produk Asuransi Jiwa Ekawarsa

Asuransi mitra ekawarsa adalah program asuransi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam melindungi kesejahteraan karyawannya dan keluarga jika terjadi risiko meninggal dunia. Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa kumpulan syariah.

Ketentuan umum Produk Asuransi Jiwa Ekawarsa yaitu :

Prinsip produk asuransi ini merupakan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah, kontribusi asuransi ini terdiri dari 2 (dua) komponen yaitu iuran tabarru" dan ujah, produk asuransi ini menggunakan akad *tabarru*, akad *wakalah bil ujah*, dan akad *mudharabah*.

Manfaat Produk Asuransi Jiwa Ekawarsa

- 1). Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dunia dalam masa asuransi maka kepada ahli waris/ pihak yang ditunjuk, melalui peserta dibayarkan santunan sebesar manfaat awal dan keikutsertaan asuransi berakhir.
- 2). Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai dengan akhir masa asuransi tidak ada pembayaran apapun.

B. Agen Asuransi Syariah

1. Kewajiban Perusahaan

Dalam perkembangan saat ini diperlukan seorang agen yang loyal, pintar, memiliki integritas, ketaif dan profesional dalam menjual polis asuransi syariah.

a). Kewajiban Perusahaan

Adapun kewajiban yang diberikan perusahaan kepada agen asuransi syariah adalah : ⁴⁵

- 1). Menyerahkan seluruh dokumen yang berkaitan dengan polis asuransi dan berkas-berkas kepada agen untuk salurkan ke calon pemegang polis asuransi.
- 2). Mempersiapkan dan menyelenggarakan pelatihan diklat untuk agen guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan agen agar dapat melaksanakan dengan professional.
- 3). Membayar komisi agen sebagai imbalas jasa atas apa yang di kerjakan.

⁴⁵ Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 47

2. Hak dan Kewajiban Agen

a. Hak-hak Seorang Agen

- 1). Menerima komisi dari hasil pekerjaannya.
- 2). Mendapatkan semua dokumen yang berkaitan dengan polis asuransi syariah

b. Kewajiban Seorang Agen

- 1). Memenuhi segala instruksi principal.
- 2). Menjual produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis.
- 3). Menerangkan manfaat produk dengan jelas dan benar.
- 4). Menginformasikan dan menerangkan isi syarat umum polis asuransi.
- 5). Bertanggungjawab dalam menerima uang untuk kepentingan principal.

3. Sistem Peragenan Asuransi

Dalam membangun bisnis asuransi, sangat penting untuk mencermati system keagenan, agar diketahui bagaimana sistem bekerja mendukung pertumbuhan bisnis dan income.⁴⁶

Sistem keagenan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :

- a. Setiap kepala cabang diwajibkan merekrut para agen-agen baru.
- b. Sistem peragenan dikelola dengan model agen berjenjang.
- c. Setiap agen menerima variable income berupa komisi.
- d. Setiap agen perusahaan diberikan fasilitas :
 - a). Uang transport
 - b). Komisi, intensif, dan bonus

4. Target Agen Dalam Polis Asuransi Syariah

Target yang harus dicapai agen asuransi syariah dicantumkan dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dari keseluruhan perjanjian. Perusahaan mempunyai hak untuk

⁴⁶ <http://www.konsultanasuransi.com/menu/Sistem-Keagenan>. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019

mengevaluasi dan meninjau ulang target yang harus dicapai agen. Hak tersebut diantaranya :

- a. Wajib mencapai target yang tercantum dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen, dengan tidak menutup kemungkinan untuk dipertimbangkan kembali oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
- b. Evaluasi kinerja agen dilakukan tiap bulan sekali.
- c. Perusahaan akan mengambil tindakan sesuai dengan hasil evaluasi pencapaian target dan sejalan dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

5. Grand Strategy Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

Strategi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di mana strategi merupakan suatu cara pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan. Selain itu strategi sering diartikan sebagai serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya. Selain itu strategi sering diartikan sebagai serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga dalam menjalankan usaha kecil khususnya diperlukan adanya strategi. PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan menetapkan grand strategy dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan sebagai berikut:⁴⁷

a. Hasil Operasi Profit

Bahwasanya PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan berupaya untuk mengetahui kemampuan perusahaan untuk mendapatkan laba (*profit*) dari pendapatan (*earning*) terkait penjualan, asset, dan ekuitas berdasarkan dasar pengukuran tertentu guna mewujudkan surplus operasional di setiap Kantor Cabang dan hasil investasi yang optimal.

b. Fokus Pada Peluang Pasar

Bahwasanya PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan melaksanakan operasional pemasaran asuransi jiwa

⁴⁷ Lampiran Arsip AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan

secara efektif dan efisien berorientasi pada peluang dan pasar asuransi jiwa yang potensial. Dengan menerapkan target pasar, perusahaan bisa mengembangkan posisi produk dan strategi marketing untuk setiap target pasar yang bersangkutan. Di bawah ini adalah beberapa manfaat dari target pasar, yaitu:⁴⁸

1. Memudahkan dalam menyesuaikan produk dan strategi *marketing mix* (bauran pemasaran) yang dijalankan dengan target pasar.
 2. Mengembangkan posisi produk dan strategi *marketing mix* (bauran pemasaran).
 3. Dengan melakukan identifikasi bagian pasar yang bisa dilayani secara efektif, perusahaan dapat berada dalam posisi yang lebih baik.
 4. Mengantisipasi adanya persaingan.
 5. Memanfaatkan sumber daya perusahaan yang terbatas secara efisien dan efektif.
 6. Membidik peluang pasar yang lebih luas.
 7. Menempatkan gagasan pemasaran dengan lebih jelas
 8. Mengatur produk menjadi lebih baik.
 9. Menemukan dan membandingkan kesempatan pasar.
 10. Mengelompokkan budget yang dimiliki secara tepat.
 11. Menciptakan daya tarik di bidang pemasaran.
- c. Mengembangkan Organisasi Berkinerja Tinggi

Bahwasanya PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan berkomitmen dalam membangun dan mengembangkan organisasi pemasaran maupun organisasi supporting unit yang berkinerja tinggi dan efisien. Organisasi berkinerja tinggi mempunyai arah yang jelas untuk ditempuhnya. Arah tersebut tercermin pada visi yang dimiliki oleh para manajer dalam organisasi tentang mau kemana organisasi akan dibawa di masa depan dan mengapa. Para manajer dalam organisasi memiliki keberanian

⁴⁸ <https://jojonomic.com/blog/target-pasar-pengertian-manfaat-dan-faktor-yang-harus-diperhatikan>.
Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019

mengambil resiko “memasuki medan baru” dan tidak ragu-ragu meninggalkan cara kerja, metode, teknik dan kultur lama apabila dipandang bahwa hal-hal tersebut tidak sesuai lagi dengan tuntutan internal dan external yang baru pula.

d. Mengembangkan Sistem Berbasis Teknologi Informasi

Bahwasanya PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan senantiasa meningkatkan kualitas proses bisnis internal dengan mengembangkan sistem yang berbasis pada teknologi informasi. Pengembangan sebuah sistem informasi yang mengotomisasi sebuah proses membutuhkan sebuah transformasi budaya teknologi. Keterlibatan tiap-tiap unit dalam proses pengembangan system informasi adalah salah satu upaya untuk melakukan sebuah transformasi budaya teknologi secara bertahap. Hal ini merupakan perwujudan optimalisasi pemanfaatan kemajuan dibidang teknologi dan informasi. Proses pengolahan data maupun transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual semakin berkembang menjadi otomatis dan tersentralisasi.

6. Usaha-Usaha Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah

Kesuksesan penjualan polis asuransi sangat tergantung pada kinerja para agen-agenya, karena dari para agenlah produk-produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Modal dasar dari seorang agen adalah persiapan hati, perasaan yang dengan kata lain merupakan kesiapan mental, agar tidak putus asa saat didera penolakan demi penolakan. Untuk menghadapi masalah demikian, maka seorang agen asuransi harus selalu mengasah keberanian mental untuk memprospek calon nasabah. Agen haruslah mengamalkan promosi dalam pandangan agama Islam, promosi menurut pandangan agama Islam adalah segala aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis berbentuk kegiatan penciptaan nilai (*value*) dengan menepati akad-akad yang telah ditentukan harus berperilaku jujur, tidak ada penipuan, bertanggung jawab, dan adil.

Dalam Islam terdapat sebelas macam etika (akhlak) yang harus dimiliki dalam melakukan promosi yaitu:⁴⁹

1. *Shiddiq* (Jujur)

Seorang agen senantiasa berperilaku benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya, agen haruslah menjiwai seluruh perilakunya dalam melakukan pemasaran, dalam berhubungan dengan pelanggan, dalam bertransaksi dengan nasabah dan dalam membuat perjanjian dengan mitra bisnisnya.

2. Amanah

Dapat dipercaya, bertanggung jawab, juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Diantara nilai yang terkait dengan kejujuran dan melengkapinya adalah amanah.

3. *Fathanah* (Cerdas)

Dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan atau kebijaksanaan. Pemimpin yang fathanah adalah pemimpin yang memahami, mengerti dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya.

4. *Tabhlig* (Komunikatif)

Artinya komunikatif dan argumentatif. Agen yang memiliki sifat ini akan menyampaikannya dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat. Berbicara dengan orang lain dengan sesuatu yang mudah dipahaminya, berdiskusi dan melakukan persentasi dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga orang tersebut mudah memahami pesan bisnis yang ingin kita sampaikan.

5. Memiliki kepribadian spiritual (taqwa)

6. Berlaku adil (*al- 'adl*)

7. Melayani nasabah dengan rendah hati (*khitmah*)

⁴⁹ Bucahri Alma dan Donni Juni, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 220

8. Selalu menepati janji dan tidak curang (*tahfif*)
9. Tidak suka berburuk sangka
10. Tidak suka menjelek-jelekan
11. Tidak suka suap (*risywah*).

Selain sebelas teori promosi tersebut, promosi berlandaskan syariah harus menghindari hal- hal sebagai berikut :

1. Tidak adil dalam penentuan tarif dan uang pertanggungan
2. Melakukan transaksi terhadap produk yang mengandung unsur *maisir*, *gharar*, dan *riba*
3. Khianat atau tidak menepati janji
4. Menimbun barang untuk menaikkan harga
5. Menjual barang hasil curian dan korupsi

C. Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah

Dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam perusahaan asuransi syariah sistem keagenan memiliki peranan yang sangat besar.

Kesuksesan penjualan sangat tergantung pada kinerja para agen karena dari agenlah secara umum produk asuransi syariah dapat sampai kepada calon pemegang polis. Dari hasil observasi yang penulis peroleh di lapangan bahwasanya agen di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam menjalankan perannya tidak lepas dari usaha-usaha yaitu :⁵⁰

⁵⁰ Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 52

a. Mencari calon pelanggan

Kegiatan yang dilakukan oleh agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam mencari calon pemegang polis dengan melakukan dua cara, antara lain :

- 1). Agen melakukan pengamatan sendiri dengan mencari informasi lewat buku telpon, media cetak atau elektronik, kenalan, tetangga, dan lingkungan sosial.
- 2). Agen meminta refensi melalui sahabat, teman, pemegang polis.

Dalam praktik di lapangan sebagian besar agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam mencari calon pelanggan kurang berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini disebabkan agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medankurangnya link, channel, dan jaringan pangsa pasar sempit. Hal ini disebabkan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan banyak melakukan perekrutan usia muda pada agen. Selain perekrutan usia muda, banyak agen di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medanyang mempunyai *double job*, jadi tingkat loyalitas agen terhadap perusahaan rendah, dan hal ini menghambat agen dalam memperluas pangsa pasar untuk mencari pemegang polis.

b. Menetapkan sasaran

Dalam pelaksanaan menetapkan sasaran, meliputi memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan. Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan, dalam praktiknya telah menerapkan teori tersebut. Dalam arti agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan telah membuat perencanaan kerja terlebih dahulu, yaitu dengan mengelist daftar nama-nama calon pemegang polis beserta alokasi waktu di buku bank target nama pembeli yang sudah di sediakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah

(KPS) Medan.⁵¹ Jadi dengan adanya buku bank target nama pembeli dapat mempermudah agen untuk mengklasifikasikan nama-nama yang kiranya potensial membeli produk asuransi syariah.

c. Berkomunikasi

Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal yang merupakan satu kesatuan komunikasi yang saling melengkapi. Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh seperti tatapan mata, mimik wajah, gerakan tangan, posisi tubuh, atau dapat juga berupa intensitas suara, frekuensi suara, dan dinamika suara.

Komunikasi mempunyai tujuan untuk meraih perhatian, minat, kepedulian, tanggapan, maupun respon positif dari prospek. Dari hasil analisis penulis, agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan, melakukan komunikasi langsung kepada calon pemegang polis, komunikasi yang dilakukan oleh agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan adalah komunikasi yang jelas dalam artian komunikasi yang disampaikan bisa dimengerti dengan baik. Adanya kejelasan dari pesan dari agen memang harus jelas sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang lain.⁵²

Dalam hal ini agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam memberikan komunikasi jelas, dalam arti jelas dalam penyampaian, keterbukaan, dan transparansi. Biasanya agen melaksanakan komunikasi secara langsung *face to face* kepada calon pemegang polis, hal ini dilakukan agen agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam proses penyampaian informasi mengenai asuransi syariah.

⁵¹ Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 54

⁵² Nisrina Muthohari, *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), h. 87

d. Menjual

Menjual polis asuransi syariah syariah dapat dilakukan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Melakukan pendekatan

Proses dimana agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan melakukan pendekatan terhadap prospek yang dituju. Ada dua cara yang di lakukan oleh agen dalam melakukan pendekatan kepada prospek antara lain adalah :

- a). Kontak lewat telepon.
- b). Kunjungan langsung kerumah prospek.

2) Melakukan presentasi

Setelah agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan melakukan pendekatan atau penjajakan terhadap calon pemegang polis (prospek), maka langkah selanjutnya yang di lakukan oleh agen adalah memberikan penjelasan tentang beberapa produk asuransi syariah kepada prospek. Berikut adalah langkah-langkah yang di lakukan agen dalam proses melakukan persentasi :⁵³

- 1). Memperkenalkan diri dan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan kepada prospek.
- 2). Memberikan tentang fakta kebutuhan keluarga (prospek) dengan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.
- 3). Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan memberikan saran pemecahan dengan menjelaskan masing-masing produk
- 4). Agen berusaha membujuk agar dapat menyentuh perasaan yang di prospek.

⁵³ Muhammad Fahmul dan Dian Wahyuni, *Strategi Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, <https://www.jurnal.yudharta.ac.id>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2019

3) *Closing*

Pada tahap ini sudah ada keputusan dari calon pemegang polis untuk membeli produk yang di tawarkan oleh agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yang diwujudkan dalam pengisian surat perjanjian (SP) yang sudah di sediakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.

Dari hasil pengamatan penulis terhadap agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam pelaksanaan *closing* agen melayani calon pemegang polis dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:⁵⁴

- 1). Agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan melayani calon pemegang polis dengan dengan menjawab pertanyaan dengan jujur terkait dengan produk-produk asuransi syariah
- 2). Agen memberikan perhatian dan pemahaman kepada calon pemegang polis akan resiko, masa depan, cita-cita, dan harapan calon pemegang polis.
- 3). Agen bersikap optimis terhadap calon pemegang polis asuransi syariah dan melayani secara pribadi.

d. Melayani

Seorang agen asuransi harus membangun hubungan yang baik kepada calon pemegang polis.dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemegang polis ataupun calon pemegang polis. Pelayanan yang baik bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah. Tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpang uang. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam menciptakan loyalitas pada nasabah

⁵⁴ Lampiran Arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Medan

Dari hasil yang penulis peroleh di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan, pelayanan agen terhadap nasabah kurang baik, hal ini di lihat dari ketidaktepatan, keandalan, serta ketanggapan agen dalam memproses pelayanan kepada nasabah, misalnya keterlambatan pelayanan pengambilan premi bualan kepada nasabah, ketidakjujuran agen dalam membayarkan premi asuransi, hal ini adalah salah satu faktor pelayanan agen yang kurang baik terhadap nasabah yang di lakukan oleh agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan. Kualitas pelayanan adalah faktor utama alam menciptakan loyalitas pada nasabah, di harapkan PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan harus benar-benar dalam mempraktekkannya. Jika PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan kurang fokus pada salah satu saja, kemungkinan kecil mempertahankan dan meningkatkan penjualan polis asuransi syariah akan terjadi.⁵⁵

Maka dari itu PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan harus lebih memperhatikan kinerja agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Dengan begitu PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dapat mencapai tujuan organisasi yang di harapkan, yaitu peningkatan penjualan polis asuransi syariah akan terjadi melalui peranan agen.

Dari usaha-usaha yang di lakukan oleh agen asuransi syariah menghasilkan pendapatan premi perusahaan. Berikut ini adalah pertumbuhan premi PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan.⁵⁶

⁵⁵ Muhammad Fahmul dan Dian Wahyuni, *Strategi Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, <https://www.jurnal.yudharta.ac.id>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2019

⁵⁶ Lampiran Arsip AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Medan

Tabel 4.1 Data Perolehan Produktifitas Agen Terhadap Penjualan Polis Asuransi

PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan

No	Tahun	Jumlah Agen (orang)	Pendapatan Premi
1.	2016	112	Rp. 67.578.450
2.	2017	128	Rp. 74.885.576
3.	2018	140	Rp. 86.689.704

Sumber : Lampiran Arsip PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan

Dari hasil analisis pertumbuhan premi PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan hasilnya signifikan. Hasil signifikan yang dimaksud adalah pendapatan premi PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan mengalami kenaikan terhitung dari tahun 2016 sampai dengan 2018. Artinya usaha-usaha agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan memiliki keterkaitan dengan pendapatan premi asuransi syariah. Karena dengan uasaha-usaha yang di lakukan agen dalam penjualan polis akan meningkatkan pendapatan premi perusahaan.

Dalam praktik di lapangan sebagian besar agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam mencari calon pelanggan berjalan dengan baik dan lancar. Kesuksesan penjualan sangat tergantung pada kinerja para agen karena dari agenlah secara umum produk asuransi syariah dapat sampai kepada calon pemegang polis. Dari hasil observasi yang penulis peroleh di lapangan bahwasanya agen di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan dalam menjalankan

perannya tidak lepas dari usaha dan kegigihan agen. Agen melakukan pengamatan sendiri dengan mencari informasi lewat buku telpon, media cetak atau elektronik, kenalan, tetangga, dan lingkungan sosial.

Dari hasil tersebut dapat kita ketahui bahwa agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan berperan dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Tanpa agen PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan tidak akan berjalan dengan baik maka dari itu agen harus meningkatkan penjualan polis asuransi syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan secara menyeluruh sesuai rumusan masalah yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

1. Agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati berdasarkan nilai transaksi yang dilakukan. Agen dalam kegiatan ekonomi memainkan peran yang penting untuk memperlancar fungsi dan mekanisme pasar. Dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah, peran seorang agen ditinjau dari segi usaha-usaha agen, yaitu dengan cara yang paling dominan adalah menjual, karena dengan cara menjual polis asuransi syariah kita dapat mengetahui bagaimana peningkatan atau kinerja seorang agen dalam meningkatkan atau menyampaikan produk asuransi syariah, sehingga pendapatan dapat mengalami kenaikan. Hal ini menjadi tolak ukur bagi agen asuransi karena apabila penjualan polis asuransi syariah meningkat maka pendapatan premi asuransi syariah akan meningkat, karena polis asuransi syariah dengan pendapatan premi asuransi syariah saling berkaitan satu sama lain. Dari hasil analisis pertumbuhan premi PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan hasilnya mengalami peningkatan, yang dimaksud mengalami peningkatan adalah pendapatan premi PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan mengalami kenaikan terhitung dari tahun 2016 sampai dengan 2018.

Pendapatan premi pada tahun 2016 berjumlah Rp. 67.578.450, pendapatan premi pada tahun 2017 berjumlah Rp. 74.885.576, dan pendapatan premi pada tahun 2018 berjumlah Rp. 86.689.704. Artinya usaha-usaha agen AJS BumiPutera Syariah Kantor Medan memiliki keterkaitan dengan pendapatan

premi asuransi syariah. Karena dengan usaha-usaha yang dilakukan agen dalam penjualan polis asuransi syariah akan meningkatkan pendapatan premi perusahaan.

2. Kesuksesan penjualan polis asuransi sangat tergantung pada kinerja para agennya, karena dari para agenlah produk-produk asuransi dapat sampai ke nasabah. Modal dasar dari seorang agen adalah persiapan hati, perasaan yang dengan kata lain merupakan kesiapan mental, agar tidak putus asa saat didera penolakan demi penolakan. Untuk menghadapi masalah demikian, maka seorang agen asuransi harus selalu mengasah keberanian mental untuk memprospek calon nasabah. Sehingga dalam menjalankan usaha kecil khususnya diperlukan adanya strategi. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera menetapkan *grand strategy* dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan sebagai berikut :

- a. Hasil Operasi Profit
- b. Fokus Pada Peluang Pasar
- c. Mengembangkan Organisasi Berkinerja Tinggi
- d. Mengembangkan Sistem Berbasis Teknologi Informasi

Agan haruslah mengamalkan promosi dalam pandangan agama Islam, promosi menurut pandangan agama Islam adalah segala aktivitas yang dijalankan dalam kegiatan bisnis berbentuk kegiatan penciptaan nilai (*value*) dengan menepati akad-akad yang telah ditentukan harus berperilaku jujur, tidak ada penipuan, bertanggung jawab, dan adil. Dalam agama Islam terdapat sebelas macam etika (akhlak) yang harus dimiliki dalam melakukan promosi yaitu :

- a. *Shiddiq* (Jujur)
- b. Amanah
- c. *Fathanah* (Cerdas)
- d. *Tabhlig* (Komunikatif)
- e. Memiliki kepribadian spiritual (taqwa)
- f. Berlaku adil (*al-'adl*)
- g. Melayani nasabah dengan rendah hati (*khitmah*)

- h. Selalu menepati janji dan tidak curang (*tahfif*)
- i. Tidak suka berburuk sangka
- j. Tidak suka menjelek-jelekkan
- k. Tidak suka suap (*risywah*).

B. Saran

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh oleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Sebagai perusahaan yang berbasis di Indonesia, hendaknya PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan perlu meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja agen merupakan akumulasi hasil yang diperoleh agen secara individu maupun dalam perusahaan. Karena kinerja yang unggul apabila target yang diterapkan oleh perusahaan tercapai, misalnya produk yang terjual mengalami peningkatan.
2. AJS BumiPutera 1912 Kantor Medan lebih memperhatikan pelayanannya kepada agen. Mengelola agen dengan baik, memperhatikan kesejahteraan agen misalnya seharusnya agen digaji tetap tiap bulannya guna mumbuhkan semangat kerja dalam melakukan tugasnya sebagai tenaga penjual asuransi syariah dan sebaiknya sering melakukan koordinasi Kepala Cabang agar selalu memperhatikan para agennya agar lebih produktif dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Untuk tetap terus bertahan dalam kondisi persaingan bisnis asuransi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan, Materi Diklat, (Medan : AJS BumiPutera 1912 Syariah Kantor Medan
- Ali, Hasyim. *Pengantar Asuransi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002
- Ashal, Farid Fathony. *Kedudukan Akad Tijarah dan Akad Tabarru dalam Asuransi Syariah*, <https://www.jurnaluisu.ac.id>. Diunduh pada tanggal 18 Maret 2019
- Departemen Agama Islam Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya Al-Jumanatul 'Ali*, Bandung : CV Penerbit J-ART, 2005
- Fahmul, Muhammad dan Wahyuni, Dian. *Strategi Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, <https://www.jurnal.yudharta.ac.id>. Diakses pada tanggal 09 April 2019
- Fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah
- Hafidhuddin, Didin. et al. *Solusi Berasuransi.*, Bandung: PT Karya Kita, 2009
- Ilyas. *Studi Komperatif Prinsip Asuransi Jiwa Takaful dan Asuransi Jiwa Konvensional*, <https://www.jurnal.unsiyah.ac.id>. Diunduh pada tanggal 18 Maret 2019.
- Kertajaya, Hermawan. *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2010
- Maulidina, Nisrina. *Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2012
- Muthohari, Jamal. *Panduan Persyaratan Polis Asuransi*, Jakarta : Kencana, 2010
- Nitisusastro, Mulyadi. *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, Bandung: ALFABETA, 2013
- Prihartono Muhammad, Wahyu. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, Yogyakarta: Kanisius, 2001
- Sendra, Ketut. *Panduan sukses Menjual Asuransi*, Jakarta:PPM, 2002
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung:

Alfabeta, 2011

Surjono. *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa*, Jakarta: Dewan Asuransi Syariah Indonesia, 1998

Sumantono. *Hukum Ekonomi Asuransi Syariah*, Jakarta : UIP, 1998

Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta : Gema Insani, 2004

Tarigan, Akmal. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan : La-Tansa Press, 2011

<https://www.ojk.go.id>. Diakses pada hari Kamis, 17 Oktober 2019

<https://www.bumiputerasyariah.co.id>. Diakses pada hari Kamis, 17 Oktober 2019

Draft Wawancara

Narasumber : Bapak Jimmy

Jabatan : Staff Klaim dan Pemasaran

Tempat : PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah
(KPS) Medan

Tanggal : 31 Juli 2019

Pertanyaan :

1. Berapa jumlah agen yang bekerja di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
2. Apa hak dan kewajiban seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
3. Bagaimana sistem peragenan di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
4. Apa kendala menjadi seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
5. Apa kelebihan dari seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
6. Apa tugas-tugas yang harus dilakukan oleh seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?
7. Bagaimana upaya-upaya seorang agen asuransi syariah dalam mengedukasi masyarakat ?
8. Apa target yang harus dipenuhi oleh seorang agen agar dapat meningkatkan polis asuransi syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?

9. Bagaimana *grand strategy* yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan untuk meningkatkan kinerja agen ?
10. Bagaimana usaha-usaha agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan ?

Hasil Wawancara Dengan Bapak Jimmy Selaku Staff Klaim dan Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan

1. Agen yang bekerja di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan berjumlah 40 orang
2. Adapun hak dan kewajiban agen yaitu :
 - a. Hak-hak Seorang Agen
 1. Menerima komisi dari hasil pekerjaannya.
 2. Mendapatkan semua dokumen yang berkaitan dengan polis asuransi syariah
 - b. Kewajiban seorang agen
 1. Menjual produk asuransi kepada calon pemegang polis.
 2. Melakukan tatacara penutupan asuransi sesuai standar prosedur.
 3. Melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi dan menyetorkannya.
 4. Menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari calon pemegang polis.
 5. Mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan kode Etik Keagenan serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya.
 6. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada calon pemegang polis berkenaan dengan ketentuan-ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pemegang polis termasuk dan tidak terbatas pada syarat-syarat umum dan syarat-syarat khusus polis.
 7. Membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatannya kepada pihak perusahaan.
3. Sistem peragenan di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :
 - a. Setiap kepala cabang diwajibkan merekrut para agen-agen baru.
 - b. Sistem peragenan dikelola dengan model agen berjenjang.

- c. Setiap agen menerima variable income berupa komisi.
- d. Setiap agen perusahaan diberikan fasilitas :
 - 1). Uang transport
 - 2). Komisi, intensif, dan bonus
- 4. Kendala menjadi seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :
 - a. Loyalitas agen yang rendah terhadap kantor
 - b. Bukan pekerjaan utama hanya sebatas pekerja sampingan saja
 - c. Tenaga dan waktu yang kadang harus terbuang sia-sia
 - d. Masyarakat yang tidak begitu percaya dengan produk asuransi atau takut rugi
 - e. Sudah banyak diluar sana agen asuransi
- 5. Kelebihan dari seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :
 - a. Uang dan Kepuasan Pribadi
 - b. Tidak Diperlukan Investasi Besar
 - c. Penghasilan yang baik
 - d. Tidak Ada Penghasilan Musiman
 - e. Jangka Waktu Penghasilan
 - f. Kesempatan Untuk Mengembangkan Diri
- 6. Adapun tugas-tugas yang harus dilakukan oleh seorang agen asuransi syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :
 - a. Mencari calon pelanggan, dengan melakukan proses segmentasi, targetting dan prospecting.
 - b. Menetapkan sasaran, memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek)
 - c. Berkomunikasi, mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan
 - d. Menjual, mendekati, melakukan presentasi, mempengaruhi, membujuk, dan menjawab keberatan-keberatan serta menutup penjualan.

- e. Melayani, menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman.
 - f. Mengumpulkan informasi, melakukan riset pemasaran dan intelijen.
 - g. Mengalokasikan, memutuskan pelanggan mana yang memperoleh produk pada saat kekurangan produk.
7. Upaya-upaya seorang agen asuransi syariah dalam mengedukasi masyarakat yaitu:
- a. Agen pemasar asuransi syariah perlu menginvestasikan waktu untuk menjelaskan (*benefit*) asuransi syariah kepada masyarakat secara jujur dan terbuka.
 - b. Agen asuransi syariah harus mampu bertindak sebagai perencana keuangan (*financial planner*) dengan memberikan pengetahuan yang memadai kepada calon peserta asuransi syariah.
 - c. Agen asuransi syariah perlu berupaya cerdas dan kreatif menggunakan media massa, baik cetak maupun elektronik untuk memasyarakatkan asuransi syariah. Misalnya seorang agen perlu belajar bagaimana penulisan bisnis, sehingga ia bisa menyusun artikel, feature, advertorial, atau pun buku yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat soal asuransi syariah.
 - d. Agen pemasar asuransi perlu menggali informasi, data, dan fakta tentang pemahaman asuransi di dalam masyarakat Indonesia sehingga dapat disusun strategi yang tepat sasaran dan menyentuh.
 - e. Agen asuransi syariah perlu mengeliminasi pandangan minor atau sikap apriori masyarakat terhadap asuransi disebabkan banyaknya penipuan yang dilakukan oknum agen pemasar asuransi
8. Adapun target yang harus dipenuhi oleh seorang agen agar dapat meningkatkan polis asuransi syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan yaitu :
- a. Wajib mencapai target yang tercantum dalam target produksi dan evaluasi kinerja agen, dengan tidak menutup kemungkinan untuk dipertimbangkan kembali oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
 - b. Evaluasi kinerja agen dilakukan tiap bulan sekali

c. Perusahaan akan mengambil tindakan sesuai dengan hasil evaluasi pencapaian target dan sejalan dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

9. *Grand strategy* yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera

Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan untuk meningkatkan kinerja agen yaitu :

a. Memudahkan dalam menyesuaikan produk dan strategi *marketing mix* (bauran pemasaran) yang dijalankan dengan target pasar.

b. Mengembangkan posisi produk dan strategi *marketing mix* (bauran pemasaran).

c. Dengan melakukan identifikasi bagian pasar yang bisa dilayani secara efektif, perusahaan dapat berada dalam posisi yang lebih baik.

d. Mengantisipasi adanya persaingan.

e. Memanfaatkan sumber daya perusahaan yang terbatas secara efisien dan efektif.

f. Membidik peluang pasar yang lebih luas.

g. Menempatkan gagasan pemasaran dengan lebih jelas

h. Mengatur produk menjadi lebih baik.

i. Menemukan dan membandingkan kesempatan pasar.

j. Mengelompokkan budget yang dimiliki secara tepat.

k. Menciptakan daya tarik di bidang pemasaran.

l. Perusahaan akan berada pada posisi yang lebih baik.

10. Adapun usaha-usaha agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di

PT. Asuransi Jiwa Syariah BumiPutera Kantor Pemasaran Syariah (KPS) Medan

yaitu :

a. *Shiddiq* (Jujur)

Seorang agen senantiasa berperilaku benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya, agen haruslah menjiwai seluruh perilakunya dalam melakukan pemasaran, dalam berhubungan dengan pelanggan, dalam bertransaksi dengan nasabah dan dalam membuat perjanjian dengan mitra bisnisnya.

b. Amanah

Dapat dipercaya, bertanggung jawab, juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Diantara nilai yang terkait dengan kejujuran dan melengkapinya adalah amanah.

c. *Fathanah* (Cerdas)

Dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan atau kebijaksanaan. Pemimpin yang fathanah adalah pemimpin yang memahami, mengerti dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya.

d. *Tabhlig* (Komunikatif)

Artinya komunikatif dan argumentatif. Agen yang memiliki sifat ini akan menyampaikannya dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat. Berbicara dengan orang lain dengan sesuatu yang mudah dipahaminya, berdiskusi dan melakukan persentasi dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga orang tersebut mudah memahami pesan bisnis yang ingin kita sampaikan.

e. Memiliki kepribadian spiritual (*taqwa*)

f. Berlaku adil (*al- 'adl*)

g. Melayani nasabah dengan rendah hati (*khitmah*)

h. Selalu menepati janji dan tidak curang (*tahfif*)

i. Tidak suka berburuk sangka

j. Tidak suka menjelek-jelekkkan

k. Tidak suka suap (*risywah*).

Daftar Riwayat Hidup

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Veraniecha
2. NIM : 55153005
3. Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 17 Februari 1998
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Jl. Marelan VII gg. Terusan no. 78 lk. V
6. Alamat Email : icha.veraneicha@gmail.com.

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan TK YP. Amir Hamzah Berijazah Tahun 2001
2. Tamatan SD YP. Amir Hamzah Berijazah Tahun 2009
3. Tamatan SMP Negeri 16 Medan Berijazah Tahun 2012
4. Tamatan SMA Swasta Dharmawangsa Berijazah Tahun 2015
5. Tamatan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Berijazah Tahun 2020

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Anggota PMII (2015-2016)