

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal dengan sebutan AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 februari 1912 di Magelang Jawa-Tengah oleh tiga orang guru yakni M. Ng. Dwidjosewojo, MKH. Soebroto dan M. Adimidjojo tanpa modal (0 Sen). Semangat para pendiri untuk membidani lahirnya perusahaan asuransi mutual di bumi pertiwi ini didasari oleh idealisme dan nasionalisme. Tujuannya adalah mengangkat harkat dan martabat kaum pribumi khususnya para guru hindia Belanda yang masa itu hidup terbelakang.

Perjalanan Bumiputera kini mencapai 9 dasawarsa (99 tahun) dan sekarang mempunyai kantor pusat yang beralamatkan di Wisma Bumiputera, Lantai 18 - 21, Jl. Jend. Sudirman Kav 75, Jakarta 12190, telepon (021) 2512154, 2512157, Faksimili (021) 2512172, Email bp1912@bumiputera.com dan Website di www.bumiputera.com.

Atas pertimbangan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 2002 AJB Bumiputera 1912 membuat Unit khusus yang berbasis syariah, hal ini disebabkan

karena keunggulan konsep asuransi syariah dapat memenuhi peningkatan tuntutan keadilan, meningkatnya kesadaran untuk bermuamalah sesuai syariah tumbuh subur khususnya pada masyarakat golongan menengah, tumbuhnya Lembaga Keuangan Syariah lainnya seperti Bank Syariah dan Reksadana Syariah, ada unsur dakwah, dan lain-lain.

Mulai tahun 2002 Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Syariah berkembang, dengan diawal pendirian hanya khusus melayani jaminan asuransi jama'ah haji Indonesia dari keberangkatan sampai dengan pulang ke tanah air.

Tahun demi tahun ternyata banyak sekali permintaan dari berbagai pihak yang ikut menaruh kepercayaan dengan basis syariah ini, maka di awal tahun 2007 dibuka secara bersamaan cabang Bumiputera Syariah hampir di seluruh Propinsi Indonesia, seperti Banda Aceh, Medan, Pematang Siantar, Pekanbaru, Padang, Palembang, Jambi, Bandar Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Banten, Bogor, Bandung, Cirebon, Semarang, Yogyakarta, Purwokerto, Surakarta, Sidoarjo, Surabaya, Malang, Kediri, Mataram, Denpasar, Makasar, Manado, jayapura, Kupang, Balikpapan dan Pontianak.

Untuk mengikuti perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat, maka Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah cabang Banjarmasin pun dibangun yang beralamatkan Jl. P. Antasari No. 158 Banjarmasin dengan perincian sebagai berikut:

- Berdiri pada tanggal 7 juli 2007.
- Diklat perdana, tanggal 7 - 9 maret 2007

- Buka kantor, tanggal 13 maret 2007
- Rehap kantor, tanggal 4 mei 2007

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah mempunyai budaya perusahaan yang tercermin melalui kata BUMIPUTERA SYARIAH, yakni:

- B = Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan
- U = Utamakan Proses Kerja Yang Benar
- M = Menjadi Teladan Dan Panutan
- I = Ikut Menjaga Tradisi Kebersamaan Didasari Rasa Memiliki Perusahaan
- P = Profitibiliti Menjadi Sasaran
- U = Ulet Dalam Melakukan Pekerjaan
- T = Taat Terhadap Tuhan Yang Maha Esa Dan Peraturan Perusahaan
- E = Efisiensi Dan Efektifitas Dalam Segala Kegiatan
- R = Ramah Dan Tulus Ikhlas Terhadap Rekan Kerja
- A = Amanah Dalam Mengemban Tugas Yang Diberikan
- S = Silaturahmi Menjadi Budaya Kerja
- Y = Yakin Untuk Sukses meraih Keberhasilan
- A = Antusias Dalam Melaksanakan Pekerjaan
- R = Refleksi Diri & Tetap Istiqomah
- I = Iman dan Takwa menjadi Kepribadian
- A = Apresiasi kepada Pemegang Polis
- H = Hasil Prima Menjadi Tujuan

2. Produk-Produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

Produk-produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah terbagi menjadi 2, yaitu:

a. Asuransi Perorangan Syariah:

1) Mitra Mabror, yakni asuransi yang menggabungkan unsur tabungan dan perlindungan untuk melaksanakan niat suci menunaikan ibadah haji.

2) Mitra Sakinah, yakni asuransi yang merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong dalam menanggulangi musibah kematian, dengan masa pembayaran premi 3 tahun lebih pendek dari masa asuransinya.

3) Mitra Iqra, yakni program asuransi pendidikan yang menjamin biaya sekolah anak mulai dari Tanam Kanak Kanak sampai Perguruan Tinggi. Merupakan gabungan antara tabungan dan tolong menolong dalam menanggulangi musibah kematian.

b. Asuransi Kumpulan Syariah:

1) Asuransi Ekawarsa Kumpulan Syariah: Asuransi yang melindungi seseorang yang merupakan salah satu anggota kelompok/perusahaan yang jadi peserta asuransi syariah, hanya berupa santunan kebajikan/uang duka karena meninggal dunia, uang cacat tetap dan uang berobat karena kecelakaan.

2) Asuransi Kesehatan Kumpulan Syariah: Asuransi yang melindungi seseorang yang merupakan salah satu anggota kelompok/perusahaan yang jadi peserta asuransi syariah, hanya berupa santunan untuk kesehatan dirinya.

Sumber: perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin.

B. Profesionalisme Agen Asuransi Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin

Dari hasil wawancara dengan responden tentang bagaimana profesionalismenya terhadap perusahaan, maka diperoleh data sebagai berikut:

a. Responden pertama

Nama : Ab.B

Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 24 september 1966

Alamat : Komp. Citra Malkon Temon, Blok H, No. 17, RT.
36, Banjarmasin.

Pendidikan terakhir : SLTA

Beliau bekerja sebagai agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin sejak tahun 2008. Kata beliau, dengan didasari oleh panggilan jiwa maka beliau memilih pekerjaan ini yang berlandaskan sistem syariah yang sesuai dengan prinsip agama islam, terlebih manfaat dari produk-produk yang ditawarkan perusahaan lebih besar dibanding perusahaan asuransi syariah lainnya dan transparan terhadap nasabah. Ketika ada nasabah yang datang beliau menjelaskan tentang perincian produk dengan baik dan penulis melihat ini sendiri. Ini menunjukkan bahwa beliau memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang dipasarkannya.

Beliau berusaha menjadikan dirinya sebagai agen yang handal dengan mengikuti berbagai pelatihan, seminar, membaca buku, dan sebagainya, dengan begitu sedikit demi sedikit wawasan beliau akan semakin bertambah baik wawasan tentang produk, teknik penjualan, teknik pelayanan dan lainnya.

Menurut beliau, pengetahuan yang luas tentang produk turut menentukan kesuksesan dalam meyakinkan calon nasabah. Ini menunjukkan bahwasanya beliau ingin menjadikan dirinya lebih baik, juga agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dari ilmu yang didapatnya dan faktor ilmu pengetahuan mempengaruhi profesional beliau dalam bekerja. Menurut beliau teknik penjualan yang paling baik adalah dengan cara pendekatan atau menciptakan suasana kekerabatan antara beliau sebagai agen dengan nasabah sebagai pemegang polis, sedangkan pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan cara silaturahmi baik secara langsung atau tidak langsung (melalui telepon dan sebagainya), dengan begitu nasabah akan merasa diperhatikan dan itu akan menjadikan si nasabah merasa senang.

Perapan etika yang baik disaat berinteraksi dengan nasabah menurut beliau merupakan hal yang sangat penting dilakukan seperti halnya bertutur lembut, murah senyum, menjaga penampilan dan sebagainya, dan agama islam pun menganjurkan umatnya untuk berperilaku yang terbaik terhadap orang lain. Kejujuran juga perlu dibiasakan agar nasabah menjadi merasa tidak dibodohi dan dengan itu maka akan menimbulkan rasa percaya nasabah terhadap agen. Ini menunjukkan bahwa beliau selalu berusaha menjaga etika yang baik, penampilan yang baik, dan menjaga sifat jujur serta kepercayaan agar nasabah merasa senang, ini membuktikan pula bahwa faktor agama dan diri pribadi seperti dalam bersikap akan mempengaruhi citra profesional beliau. Penulis melihat sendiri hal tersebut selama penulis magang di sana, beliau yang ramah, murah senyum dan jujur, apabila ada uang sisa pembayaran, walau sedikit, maka akan beliau kembalikan.

Biasanya apabila bertemu dengan orang lain atau teman lama maka beliau akan menceritakan tentang pekerjaannya dan mengajak orang tersebut untuk ikut bergabung menjadi nasabah ataupun menjadi agen seperti beliau. Beliau juga sangat senang apabila ada orang lain yang memberikan kritikan atau masukan positif terhadap pekerjaannya. Ini semua menunjukkan bahwa beliau sangat bangga terhadap pekerjaannya sebagai agen dan senang dikritik karna itu sebuah jalan yang dapat menjadikan beliau lebih baik dalam hal pekerjaan.

Dalam bekerja beliau pun selalu berusaha memenuhi tanggung jawab dengan sebaik-baiknya, ketika mendapat tugas maka secepatnya beliau kerjakan, tidak suka menunda-nunda. Ini menunjukkan bahwa beliau adalah orang yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan aktif, tidak menyia-nyiakan waktu.

Pada saat magang di awal bulan agustus hingga akhir september, penulis melihat bahwa beliau termasuk agen yang sering datang ke kantor, menurut beliau dengan begitu maka beliau dapat mengetahui keadaan di lingkungan kantor, apakah kantor dalam keadaan yang baik atau menghalangi kendala dalam beberapa hal, meski agen tugasnya di lapangan mencari nasabah tapi dengan senang hati beliau berada di kantor. Ini menunjukkan bahwa beliau adalah orang yang berusaha mengetahui segala keadaan yang menunjang pekerjaannya atau dapat disebut sebagai seseorang yang peka terhadap keadaan.

Menurut beliau, alat transportasi memang berpengaruh terhadap kinerja beliau sebagai agen tapi hanya sedikit karena yang terpenting adalah niat, apabila niat ada maka semua bisa diatasi. Beliau juga tidak suka mengonsumsi suplemen

penambah tenaga karena dapat mendatangkan dampak negatif dan beliau sudah merasakan hal itu seperti sakit lambung setelah meminum suplemen tertentu.

Menurut beliau, diri sendiri yang akan membuat seseorang berada diatas atau turun kebawah. Ilmu dan pengetahuan serta teknologi seperti kendaraan dan HP adalah yang menunjang kesuksesan. Ini semua berarti berpengaruh terhadap profesionalisme beliau. Selain itu, usia dan agama juga mempengaruhi profesionalnya beliau. Orang yang tua tidak sama tenaganya dengan yang muda, adapun agama akan memberikan anjuran dalam bekerja yang sebaik-baiknya.⁴⁷

Dukungan dari orang sekitar seperti penghuni rumah, suasana keakraban di kantor dan hubungan dengan atasan adalah hal yang berpengaruh terhadap keprofesionalan sebab hal tersebut adalah penting, jikalau tidak berjalan dengan baik maka seperti “ada duri di daging” kata beliau.

Menurut beliau seorang agen yang profesional akan berdampak terhadap perkembangan perusahaan kearah lebih baik.

b. Responden kedua.

Nama : Ac.B

Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 11 November 1975

Alamat : Jl. Pulau Laut No. 14 RT. 08, Banjarmasin.

Pendidikan terakhir : SMA

Sejak maret 2010 beliau resmi bekerja sebagai agen di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin setelah mendapat ajakan bergabung oleh agen terdahulu. Beliau menganggap agen sebagai pekerjaan yang

⁴⁷ Ab.B, Agen, Wawancara Pribadi, 31 maret 2011.

bagus namun selain itu beliau juga mempunyai pekerjaan lain untuk menambah penghasilan yakni menyewakan taksi angkutan umum daerah pal 6 dan menyediakan jasa perias penganten yang kebanyakan ditangani oleh isteri beliau.

Menurut beliau, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin mempunyai keunggulan lewat produknya, seperti mitra iqra yang lebih mudah diterima oleh lapisan masyarakat karena merupakan produk yang mengusung pendidikan, dan sekarang ini orang lebih banyak memperhatikan tentang masalah pendidikan, tidak seperti dulu yang kebanyakan orang acuh terhadap pendidikan apalagi ibu-ibu yang biasanya mengatakan kepada anak perempuannya bahwa pendidikan tidak terlalu berguna, ujung-ujungnya tetap menjadi ibu rumah tangga. Ini berarti beliau memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan target pasar yang lebih cepat mendatangkan nasabah. Seperti kebanyakan agen, biasanya beliau pertama kali menghubungi calon nasabah lewat telepon, mengatur janji kemudian bersilaturrehmi langsung. Apabila dalam pertemuan pertama sang calon nasabah menolak bergabung maka beliau tidak langsung putus asa, dilain hari beliau akan mencoba bertemu kembali hingga beberapa kali sampai dirasa bahwa calon nasabah yang bersangkutan benar-benar tidak dapat bergabung menjadi nasabah karena beberapa alasan.

Beliau berusaha memberikan yang terbaik terhadap setiap nasabah seperti etika yang baik dalam berkata dan berbuat, penampilan yang rapi dan sebagainya karna menurut beliau *customer is the king* (pembeli adalah raja), jadi kita harus menjadikan diri kita layaknya seorang yang mengagungkan rajanya, selalu berusaha menciptakan suasana yang menyenangkan serta memberikan apa yang

diinginkan oleh raja. Bagaimana agen bersikap baik maka hal itu dapat menimbulkan simpatik terhadap calon nasabah. Apabila itu semua dapat beliau lakukan maka akan menimbulkan suatu rasa kebanggaan tersendiri yang sulit diungkapkan.⁴⁸ Ini menunjukkan bahwa beliau adalah orang yang berusaha menerapkan etika yang baik dan menjaga penampilan, dan faktor diri pribadi menurut beliau akan berpengaruh terhadap kesuksesan.

Bertukar cerita sehari-hari dan pengalaman sesama agen merupakan kebiasaan yang beliau lakukan untuk mengetahui keadaan agen yang lain dan menambah pengetahuan. Ini menunjukkan bahwa beliau adalah orang yang peka terhadap keadaan. Melalui bertukar cerita tersebut maka beliau juga dapat mengetahui kalau ada agen yang sedang mengalami kesusahan, maka jikalau bisa membantu dengan senang hati beliau akan bantu agen tersebut. Penulis pun melihat sendiri hal ini ketika magang. Ini menunjukkan sikap toleran beliau kesesama agen. Masukan dan kritikan pun beliau terima dengan lapang dada asal itu semua dapat membuat beliau menjadi agen yang lebih baik. Ini berarti beliau mempunyai niat untuk menjadi lebih baik dan bijaksana menerima kritikan.

Apabila bertemu kawan lama maka beliau biasanya menceritakan tentang pekerjaan beliau sebagai agen dengan harapan kawan lama tersebut dapat menjadi nasabah dan ini sebagai bentuk kebanggaan beliau terhadap pekerjaan yang beliau tekuni.

Kejujuran adalah hal yang penting ketika berinteraksi dengan nasabah, menurut beliau apabila kita berbohong, misalnya saat pertama kali menyampaikan

⁴⁸ Ac.B, Agen, Wawancara Pribadi, 2 maret 2011.

manfaat suatu produk kepada nasabah kemudian suatu hari hal ini terbongkar tentu akan menyebabkan kekecewaan di hati nasabah dan mengurangi rasa percaya mereka terhadap agen, selain itu dengan tidak jujur maka akan mendapatkan dosa di mata agama sebab islam melarang umatnya untuk berdusta. Ini adalah upaya beliau menerapkan kejujuran dan menjaga kepercayaan, dan faktor agama mempunyai pengaruh dalam kinerja beliau sebagai seorang agen.

Beliau tidak suka menunda pekerjaan karna orang seperti itu kata beliau adalah seorang pencuri waktu, menurut beliau seseorang harus cepat dalam bekerja tapi juga tidak asal-asalan agar hasilnya memuaskan dan tidak menerima hukuman dari atasan karena kesalahan yang diperbuat. Ini menunjukkan bahwa beliau termasuk orang yang aktif, cepat dan teliti, serta tanggung jawab. Beliau juga tidak suka mengonsumsi suplemen sebagai penambah tenaga. Yang penting menurut beliau adalah dukungan dari lingkungan perusahaan dan tempat tinggal terutama dari rumah, “apabila isteri tidak menyenangi pekerjaan saya sebagai agen lantas mengunci rumah saat saya pulang bekerja, lalu saya mau tidur di mana” kata beliau sambil bercanda. Ini menunjukkan bahwa lingkungan kantor dan keluarga mempengaruhi profesionalnya beliau sebagai agen.

Faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen menurut beliau antara selain dari pribadi agen sendiri dan ilmu, usia dan agama juga mempengaruhi, jawaban beliau sejalan dengan jawaban Ab.B. Sedangkan faktor lainnya adalah hubungan dengan atasan dan dukungan keluarga. Adapun teknologi juga menunjang seperti kendaraan, komputer dan telepon genggam.

Menurut beliau seorang agen yang profesional akan berdampak terhadap angka penjualan yang meningkat dan itu membuat perusahaan berkembang dengan baik.

3. Responden ketiga

Nama : A.S, SE

Tempat, tanggal lahir : Bontok, 1 januari 1973

Alamat : Jl. Pramuka Komp. Melati Indah, Simpang limau
RT. 08 no. 10, Banjarmasin.

Pendidikan terakhir : Strata satu (S1)

Di tahun 2008 beliau bekerja sebagai agen di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin dengan impian beliau yang ingin mendapatkan penghasilan yang tak terbatas.

Menurut beliau seorang agen yang hebat harus mempunyai mental yang kuat, salah satunya kuat ketika menghadapi penolakan yang kasar dari calon nasabah seperti penolakan yang disertai kalimat menghina atau merendahkan, hal tersebut mungkin saja ditemui tinggal bagaimana si agen menyikapinya dengan bijaksana. Ini menunjukkan bahwa faktor diri pribadi mempengaruhi sikap profesional beliau sebagai agen yang tidak boleh cepat berputus asa menghadapi penolakan, beliau mempunyai semangat yang tinggi dan ini diperlukan oleh orang yang ingin dirinya lebih baik khususnya dalam pekerjaannya.

Seorang nasabah tentu mengharapkan agen yang dapat dipercaya, maka dari itu beliau selalu berusaha jujur dan transparan terhadap apa yang ingin diketahui nasabah, bahkan menurut beliau kejujuran itu semestinya harus dipupuk

dan dibiasakan dalam setiap hal, bukan untuk pekerjaan saja. Ini merupakan indikasi bahwa beliau menjunjung tinggi kejujuran, kepercayaan, dan berusaha memberikan apa yang diinginkan nasabah sebagai bentuk pelayanan terbaik beliau.

Beberapa kali beliau pernah mengikuti pelatihan dan seminar untuk menambah pengetahuan seluas-luasnya dalam menjalani profesi agen seperti mengikuti pendidikan keagenan di Samarinda, pengetahuan yang luas menurut beliau berperan dalam kesuksesan seseorang. Ini menunjukkan bahwa ilmu pengetahuan akan turut mempengaruhi profesionalisme beliau sebagai agen.

Beliau juga berusaha menciptakan suasana yang menyenangkan apabila berhadapan dengan orang lain terutama nasabah dan selalu menjaga senyuman. Ini menunjukkan bahwa beliau mempunyai etika yang baik.

Apabila mendapat tugas maka beliau secepatnya akan menyelesaikan dengan teliti agar tidak terulang-ulang, kemudian waktu yang tersisa dapat beliau manfaatkan untuk pekerjaan lain. Ini menunjukkan bahwa beliau cepat dan teliti dalam bekerja, juga bertanggung jawab. Apabila beliau salah dalam bekerja maka beliau dengan senang hati ditegur terlebih di kritik, ini akan membawa ke arah yang lebih baik menurut beliau.

Menurut beliau alat transportasi seperti sepeda motor sangat berpengaruh terhadap pekerjaan beliau, bagaikan isteri ke dua, jika sepeda motor mengalami kerusakan maka pekerjaan beliau pun mungkin tidak akan berjalan sesuai rencana. Beliau tidak suka mengonsumsi suplemen sebagai penambah tenaga meski diakui oleh beliau bahwa beliau tidak lagi mempunyai tenaga seperti masih muda apalagi

fisik beliau yang tergolong gemuk membuat beliau cepat lelah.⁴⁹ Ini menunjukkan bahwa usia berpengaruh terhadap pekerjaan beliau.

Keadaan lingkungan kerja, hubungan dengan sesama karyawan dan atasan, besar penghasilan, dukungan orang rumah, itu sangat mempengaruhi optimalnya kerja beliau. Ini sebuah indikasi bahwa beliau orang yang peka terhadap lingkungan kerja. Lingkungan kerja dan keluarga, menurut beliau itu memengaruhi kerja beliau. Sebelum kerja sebagai agen di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 cabang Banjarmasin, beliau bekerja sebagai agen bahan bangunan dan sampai sekarang pun masih ditekuni, bahkan saat ini hati beliau lebih cenderung menekuni pekerjaan sebagai agen bangunan, hal ini disebabkan hasil sebagai agen asuransi dirasa kurang mencukupi karena agen asuransi tidak mendapat gaji pokok, hanya dapat penghasilan dari sejauh mana kinerja agen dalam mendatangkan nasabah.

Faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen menurut beliau antara lain dari pribadi agen sendiri, ilmu dan usia, juga hubungan dengan atasan dan dukungan keluarga. Adapun teknologi yang menunjang seperti kendaraan, komputer dan telepon genggam.

Menurut beliau seorang agen yang profesional akan berdampak terhadap penjualan produk yang meningkat.

⁴⁹ A.S, Agen, Wawancara Pribadi, 17 maret 2011.

4. Responden keempat

Nama : P.N.M. SE

Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 23 maret 1963

Alamat : Jl. Wildan Sari 7 RT. 09 no. 31, Banjarmasin.

Pendidikan terakhir : Strata satu (S1)

Maret 2010 adalah pertama kali beliau bergabung sebagai agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin, sebelumnya beliau pernah bekerja di beberapa tempat kerja, di Uniliver (5 tahun), di Adaro (3 tahun), dan terakhir di Hero (2 tahun), setelah itu beliau memutuskan untuk istirahat dari rutinitas kerja selama kurang lebih 17 tahun.

Berawal dari sekedar mengisi waktu agar tidak terbuang sia-sia namun juga dapat menghasilkan sesuatu yang bernilai materi maka beliau kembali bekerja, umur beliau tidaklah muda lagi saat bergabung dengan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 cabang Banjarmasin. Beliau juga ingin membuktikan bahwa usia tidak mutlak akan menjadikan seseorang menjadi tidak produktif. Ini mengindikasikan bahwa usia tidak berpengaruh dalam kesuksesan beliau sebagai seorang agen. Beliau sering mengikuti seminar tentang pemasaran serta sering membaca buku, majalah, tabloid, dan sebagainya yang di dalamnya membahas masalah pemasaran, seperti tabloid femina yang menurut beliau banyak memberikan pelajaran dalam menunjang pekerjaan sebagai agen. Ini menunjukkan bahwa beliau ingin menjadi lebih baik dan ilmu pengetahuan berperan di dalamnya.

Meski baru setahun bergabung namun beliau sudah dapat dijadikan teladan bagi agen-agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin yang lain, beliau dianggap terampil, aktif, cepat dan teliti, serta memiliki pengetahuan yang luas baik dari segi produk dan teknik pemasaran, sepertinya pengalaman kerja beliau yang menjadikan beliau mengerti bagaimana menerapkan cara-cara pemasaran yang tepat dan jitu. Usia muda memang benar memiliki semangat dan stamina yang tinggi mungkin karena masih banyak mimpi yang ingin dicapai, tapi umur yang tidak lagi muda telah menjadikan beliau lebih berwibawa, mempunyai kekuatan dan jaringan yang luas, ini menjadi daya saing beliau dengan agen yang lebih muda dan orang yang seperti beliau sangat diperlukan oleh perusahaan agar lebih mudah menarik masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah.⁵⁰ Beliau juga dianggap memiliki kepekaan terhadap keadaan sekitar, toleran dengan agen lainnya, apabila agen mengalami masalah maka beliau datang membawa sebuah solusi dan beliau dengan senang hati menerima nasehat dari agen yang muda apabila beliau berbuat salah. Ini menunjukkan bahwa beliau juga bijaksana dalam memberi dan menerima kritikan.

Beliau tidak sembarangan dalam mencari nasabah, beliau mengutamakan orang yang sudah beliau kenal terlebih dahulu dan bonafit. Jika pada pertemuan pertama dengan calon nasabah tidak terlihat keinginan untuk menjadi nasabah maka beliau tidak akan berusaha memaksakan orang tersebut untuk bergabung, menurut beliau pemaksaan akan menimbulkan akibat kurang menyenangkan nantinya.

⁵⁰ P.N.M, Agen, Wawancara Pribadi, 31 maret 2011.

Menurut beliau seorang agen harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, berwibawa, dan menjaga penampilan. Agen yang mempunyai rasa percaya diri tinggi yang disertai pengetahuan yang luas akan lebih mudah meyakinkan orang lain terhadap kebenaran dari apa yang disampaikan, jika agen terlihat gugup dan ragu, semisalnya dalam menyampaikan keunggulan produk maka keraguan agen tersebut akan menjadi pintu awal untuk keraguan calon nasabah terhadap agen yang bersangkutan, ketika seseorang yang perasaannya diselimuti keraguan maka tidak mungkin orang itu mau menginvestasikan uangnya pada orang yang diragukannya. Wibawa adalah hal yang juga diperlukan oleh agen yang ingin diperhatikan pembicaraannya, wibawa akan memengaruhi terhadap di dengarnya kalimat-kalimat yang disampaikan dan orang akan merasa segan dengan orang yang berwibawa. Penampilan terbaik yang rapi, bersih, dan bersesuaian dengan orang yang agen temui juga perlu diperhatikan karena penampilan akan menjadi nilai tambah orang terhadap agen, penampilan yang baik menurut beliau seperti rambut yang tertata rapi, pakaian yang bersih juga rapi, memakai sepatu, membawa buku catatan, dan sebagainya. Penulis melihat bahwa dari semua agen yang ada, beliau yang paling rapi dalam berpakaian, layaknya pegawai kantoran mengenakan jas. Ini menunjukkan bahwa beliau selalu berusaha menjaga penampilan dan etika yang baik terhadap orang lain, dan faktor dari diri sendiri berpengaruh terhadap profesionalisme beliau.

Jujur adalah sifat yang harus dimiliki dan dijaga, menurut beliau di zaman sekarang mudah menemukan orang yang pintar otaknya namun sulit mencari orang yang jujur hatinya. Ada orang yang demi keberhasilan mencapai apa yang

diinginkannya rela melakukan apa saja, seperti menyogok, korupsi, menggunakan ilmu hitam dan sebagainya, sukses di dunia adalah segala-galanya dan merupakan harga mati bagi orang seperti itu, mereka mengabaikan aturan-aturan agama yang secara jelas mengatur tentang bagaimana seharusnya seorang muslim bekerja, mencari nafkah di dunia dengan niat menjadikan hidup yang bahagia untuk kebahagiaan sejati nantinya. Jujur pula yang nantinya akan memunculkan rasa kepercayaan orang terhadap kita dan agama islam pun menganjurkan umatnya untuk selalu jujur. Ini menunjukkan bahwa beliau memiliki sifat jujur dan berusaha menjadi orang yang dapat dipercaya, hal ini juga dipengaruhi sikap berusaha beliau untuk taat terhadap aturan agama islam, dengan kata lain bahwa faktor agama mempengaruhi beliau dalam bekerja.

Agen yang ingin sukses harus mengetahui seluk-beluk perusahaan dan produk serta penguasaannya saat memaparkan kepada calon nasabah, kemudian pandai memotivasi. Agen juga harus membina hubungan baik dengan nasabah yang dimiliki, memberikan perhatian, menanyakan bagaimana keadaannya, dan sebagainya agar nasabah selalu merasa senang karna menganggap dirinya sebagai seseorang yang dihargai keberadaannya, bukan sekedar orang yang menginvestasikan dana namun lebih dianggap sebagai seorang sahabat. Ini menunjukkan bahwa beliau berusaha memberikan pelayanan yang baik melalui perhatian yang diberikan terhadap nasabah.

Menurut beliau dukungan keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan namun hanya sedikit. Ketika kita telah mencapai kesuksesan dan menjadi orang yang berhasil di mata orang lain maka dukungan keluarga terhadap pekerjaan akan

bertambah dan ini merupakan hal yang beliau alami, ketika awalnya kurang disetujui keluarga bekerja sebagai agen, kini beliau telah mendapat dukungan penuh karna beliau telah mampu membuktikan bahwa agen bukan pekerjaan yang menakutkan seperti kebanyakan orang pikirkan. Beliau pun bangga terhadap pekerjaannya sebagai agen.

Agen sebagai ujung tombak perusahaan, maka ketika agen sukses menjalankan tugasnya maka perusahaan akan lebih berkembang ke arah yang lebih baik.

Faktor mempengaruhi profesionalisme agen menurut beliau antara lain dari pribadi agen sendiri, ilmu dan agama. Sedangkan faktor lainnya adalah hubungan dengan atasan juga motivasi dari atasan, keadaan kantor, dan dukungan keluarga. Adapun teknologi yang menunjang seperti kendaraan, telepon genggam dan komputer.

Menurut beliau seorang agen yang profesional akan berdampak terhadap perkembangan perusahaan kearah lebih baik sebab penjualan yang meningkat.

5. Responden kelima

Nama : S

Tempat, tanggal lahir : Banjarmasin, 26 november 1983

Alamat : Jl. Sungai Jingah Gg. Hidayah RT. 03 No. 25,
Kelurahan Sungai Jingah, Banjarmasin Utara.

Pendidikan terakhir : SLTA

Beliau bekerja sebagai agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin sejak januari 2010. Awalnya beliau bekerja di

motivasi oleh keinginan untuk menambah penghasilan selain dari pekerjaan yang sudah ada dan karna tumbuhnya semangat melihat orang lain yang telah sukses menjadi agen asuransi.

Sebelum menjadi agen beliau telah bekerja di sebuah tempat penjualan ikan sebagai seorang penjaga yang menjualkan pada hari sabtu dan minggu. Hingga sekarang pekerjaan tersebut masih ditekuni beliau, jadi beliau mempunyai dua pekerjaan, sebagai agen asuransi dan sebagai penjaga di tempat penjualan ikan.⁵¹ Ini menunjukkan bahwa beliau termasuk orang yang mempunyai semangat tinggi dalam bekerja.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin adalah asuransi yang berbasiskan syariah, tidak termuat di dalamnya maysir, gharar, dan riba, itulah yang menyebabkan beliau memilih tempat itu dalam mencari nafkah hidup. Produk dari Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin yang paling di senangi beliau adalah produk mitra Iqra, sebab produk tersebut bertujuan membantu dalam pendidikan. Beliau pun ingin mendaftarkan anaknya yang saat ini masih berusia sekitar 8 bulan untuk menjadi nasabah pada produk mitra iqra namun nanti setelah umur anaknya sudah memenuhi syarat yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa beliau bangga terhadap produk yang disediakan, dengan kata lain bangga juga terhadap perusahaannya.

Membagikan brosur dan bersilaturrehmi ke rumah orang yang sudah dikenal atau kawan lama merupakan cara yang biasa beliau lakukan untuk

⁵¹ S, Agen, Wawancara Pribadi, 13 April 2011.

mendapatkan nasabah. Orang yang sudah di kenal menurut beliau lebih gampang untuk ditemui untuk menawarkan produk. Beliau juga dikenal di lingkungan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin sebagai agen yang terampil, bertanggung jawab, senang mendapat masukan saran atau kritik, peka terhadap keadaan, cepat dan teliti dalam bekerja, serta aktif.

Mengikuti pelatihan agen dan membaca buku adalah hal yang beliau lakukan untuk menambah ilmu tentang keagenan. Beliau sepenuh hati menjaga kejujuran dan etika dalam berinteraksi dengan calon nasabah dan nasabah, sebab akibat kebohongan akan mendatangkan keburukan seperti hilangnya kepercayaan nasabah, tercemar nama baik perusahaan dan terlebih agen yang berhubungan akan dipecat, sedangkan etika yang baik membuat agen mudah diterima keadaannya. Beliau menceritakan bahwa baru-baru ini di Banjarmasin ada sebuah kasus tentang penggelapan dana nasabah sekitar 20 juta oleh seorang agen perusahaan asuransi yang ternama, kejadian itu masuk dalam halaman berita salah satu koran ternama di Banjarmasin, akibatnya nama perusahaan tercemar dan agen bersangkutan pun dipecat. Ini semua menunjukkan bahwa beliau orang yang jujur dan dapat dipercaya, juga menjaga etika dan berusaha menjadi orang yang lebih baik, serta ingin memberikan pelayanan terbaik terhadap calon nasabah dan nasabah. Hal ini menunjukkan pula bahwa agen yang tidak baik atau tidak profesional akan mendatangkan citra kurang baik pula terhadap perusahaan yang menaunginya.

Faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen menurut beliau datang dari ilmu dan agama, sebab ilmu akan membuat seseorang lebih hebat dan agama

memberikan pelajaran bagaimana seorang muslim seharusnya bekerja. Sedangkan faktor lainnya adalah hubungan dengan atasan, motivasi dari atasan, keadaan kantor, dan dukungan keluarga. Adapun teknologi yang menunjang seperti kendaraan, telepon genggam dan komputer. Menurut beliau dengan komputer atau laptop seorang agen bisa membuat saleskit (perincian premi) dan presentasi produk dengan orang banyak sekaligus.

Menurut beliau seorang agen yang profesional akan berdampak terhadap perkembangan perusahaan dan nama baik perusahaan yang terus membaik.

Guna menambah informasi lainnya maka penulis sempat mewawancarai pimpinan dan karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin. Menurut Zainuddin Dodang, agen sebagai ujung tombak perusahaan asuransi, mereka yang bekerja secara baik dan mampu merekrut nasabah, secara tidak langsung membuat perkembangan perusahaan ke arah yang positif melalui tingkat penjualan yang bertambah, namun sayangnya minat masyarakat untuk menjadi agen asuransi di Banjarmasin khususnya di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin masih terasa kurang apabila dibandingkan dengan di Makasar (tempat asal beliau sebelum pindah tugas ke kota Banjarmasin). Menurut beliau, faktor diri sendiri adalah hal yang sangat berperan dalam profesionalisme agen. Agen yang profesional pun nantinya akan mengharumkan nama perusahaan dan dengan itu minat masyarakat untuk menjadi nasabah asuransi kemungkinan akan meningkat karna rasa kepercayaan mereka yang juga semakin meningkat.⁵²

⁵² Zainuddin dodang, Kepala Cabang Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah 1912 cabang Banjarmasin, Wawancara Pribadi, 5 April 2011.

Rina Fahrina, mengatakan bahwa keinginan masyarakat untuk menjadi agen cenderung berkurang. Dari catatan jumlah agen dapat dilihat bahwa ditahun 2010 jumlah agen di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin ada sebanyak 38 orang tapi ditahun 2011 tinggal 26 orang⁵³. Satu-satunya faktor yang paling utama memengaruhi profesionalisme agen adalah dari dalam diri agen itu sendiri, kemauan agen untuk lebih baik yang akan mengubah agen biasa menjadi luar biasa, tidak harus menunggu diklat, pelatihan, dan sebagainya. Beliau memberi gambaran seperti halnya agen P.N.M yang baru bergabung sekitar 1 tahun namun sudah mampu menjadi teladan dengan apa yang dicapainya. Agen yang profesional menurut beliau akan membawa perusahaan berkembang menjadi lebih baik.⁵⁴

C. Analisis Data

1. Analisis Tentang Profesionalisme Agen Asuransi Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin

Setiap orang mempunyai sifat dan sikap yang berbeda-beda, dalam bekerja juga keberbedaan itu mungkin muncul meskipun ada beberapa arahan dalam bersikap dari perusahaan agar para pihak terkait dapat menjadikan perusahaan menjadi lebih baik.

⁵³ Sumber: perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin (studi dukomenter tanggal 13 April 2011).

⁵⁴ Rina Fahrina, Administrasi Keuangan/Kasir, wawancara pribadi, 13April 2011

Dari hasil penelitian penulis maka didapatlah profesionalisme agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah 1912 cabang Banjarmasin sebagai berikut:

a. Responden pertama

Berdasarkan informasi yang diperoleh, beliau diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu memberikan pelayanan yang terbaik, memiliki pengetahuan yang luas, beretika, ingin menjadi lebih baik, menjaga penampilan, peka terhadap keadaan yang berhubungan dengan pekerjaannya, senang terhadap pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, aktif, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil ini maka beliau adalah seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi karena mempunyai nilai 11.

b. Responden kedua

Berdasarkan informasi yang diperoleh, beliau diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu memiliki pengetahuan yang luas, memberikan pelayanan yang terbaik, toleran terhadap tenaga pemasaran lain, beretika, ingin menjadi lebih baik, menjaga penampilan, peka terhadap keadaan yang berhubungan dengan pekerjaannya, senang terhadap pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, cepat dan teliti dalam bekerja, aktif, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil ini maka beliau adalah seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi karena mempunyai nilai 13.

c. Responden ketiga

Berdasarkan informasi yang diperoleh, beliau diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu memiliki pengetahuan yang luas, memberikan pelayanan yang terbaik, beretika, ingin menjadi lebih baik, peka terhadap keadaan yang berhubungan dengan pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, cepat dan teliti dalam bekerja, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil ini maka beliau adalah seseorang yang memiliki profesionalisme sedang karena mempunyai nilai 9.

d. Responden keempat

Berdasarkan informasi yang diperoleh, beliau diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu memiliki pengetahuan yang luas, memberikan pelayanan yang terbaik, toleran terhadap tenaga pemasaran lain, beretika, ingin menjadi lebih baik, terampil, menjaga penampilan, peka terhadap keadaan yang berhubungan dengan pekerjaannya, senang terhadap pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, cepat dan teliti dalam bekerja, aktif, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil ini maka beliau adalah seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi karena mempunyai nilai 14.

e. Responden kelima

Berdasarkan informasi yang diperoleh, beliau diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu memiliki pengetahuan yang luas, memberikan pelayanan yang terbaik, toleran terhadap tenaga pemasaran lain, beretika, ingin menjadi lebih baik, terampil, peka terhadap keadaan yang berhubungan

dengan pekerjaannya, senang terhadap pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, cepat dan teliti dalam bekerja, aktif, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil ini maka beliau adalah seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi karena mempunyai nilai 13.

Dari penelitian, penulis menemukan bahwa semua agen yang menjadi responden mempunyai kesamaan tidak memiliki satu ciri profesionalisme yakni inisiatif. Mereka hanya bekerja sesuai arahan, tanpa berusaha menemukan hal-hal baru untuk menunjang pekerjaannya, seperti menemukan produk baru atau teknik penjualan yang berbeda dari agen lainnya yang belum pernah ada. Para responden cenderung berhati-hati dan kurang berminat melakukan hal-hal yang baru karena takut hal tersebut menghasilkan sesuatu yang negatif terhadap dirinya atau perusahaanya.

2. Analisis Tentang Hal-Hal yang Mempengaruhi Profesionalisme Agen Asuransi Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin

Dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan responden dan informan, maka penulis mendapati hal seperti di bawah ini yang merupakan kejelasan mengenai faktor yang mempengaruhi profesionalisme agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin.

Data yang didapat adalah sebagai berikut:

a. Diri Sendiri

Semua responden kecuali responden kelima sepakat bahwasanya sifat dan kebiasaan dari diri sendiri merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam profesionalisme seseorang, apabila dari diri seseorang tersebut menghendaki kebaikan bagi dirinya dan menghindari menyakiti orang lain maka dalam bekerja pun dia akan memberikan yang terbaik dan akhirnya akan membawa dia untuk menjadi seseorang yang profesional. Seperti halnya memupuk sifat jujur, percaya diri, semangat tinggi untuk menjadi lebih baik, disiplin, melayani dengan sebaik-baiknya, dan lain-lain.

Zainuddin Dodang dan Rina Fahrina, beliau berdua pun berpendapat bahwa profesionalisme agen sangat dipengaruhi oleh diri agen itu sendiri, kemauan agen untuk menjadi lebih baik.

Faktor diri sendiri pun menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap profesionalisme agen karna dari hasil penelitian didapati bahwa semua responden dan informan sepakat akan hal ini.

b. Ilmu Pengetahuan

Semua responden sepakat bahwa pengetahuan yang luas berperan dalam menunjang keprofesionalan seseorang.

Responden pertama, ketiga dan kelima biasanya menambah ilmu pengetahuan untuk mendukung profesi agen yang ditekuninya dengan membaca buku, mengikuti pelatihan dan seminar keagenan yang diselenggarakan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Syariah.

Responden kedua lebih senang menambah pengetahuannya dengan bertukar pengalaman dengan agen yang lain, karena menurut beliau pengalaman adalah guru yang berharga. Adapun agen keempat, beliau lebih menyenangi membaca tulisan yang berisi seluk-beluk produk yang ditawarkan dan tabloid untuk menambah pengetahuan beliau tentang teknik pemasaran yang baik.

c. Teknologi

Teknologi adalah segala hal yang berhubungan dengan mesin yang dapat menunjang efisien dan efektif kinerja agen.

Seorang agen yang biasanya bertugas mencari nasabah, mereka sepakat bahwa teknologi seperti kendaraan bermotor berpengaruh terhadap pekerjaan mereka, kalau kendaraan bermotor mereka sedang rusak maka janji yang telah dibuat dengan calon nasabah akan tertunda atau bahkan batal, ini akan mengurangi citra mereka sebagai agen yang handal yang seharusnya selalu siap menyenangkan nasabah.

Untuk teknologi seperti kendaraan bermotor dan telpon genggam (HP), semua responden sepakat bahwa ini mendukung profesionalisme mereka, terutama untuk ketepatan waktu memenuhi janji bertemu dengan nasabah. Sedangkan komputer, mereka secara umum sepakat ini hanya mempunyai pengaruh terutama untuk presentasi produk asuransi terhadap orang banyak secara sekaligus.

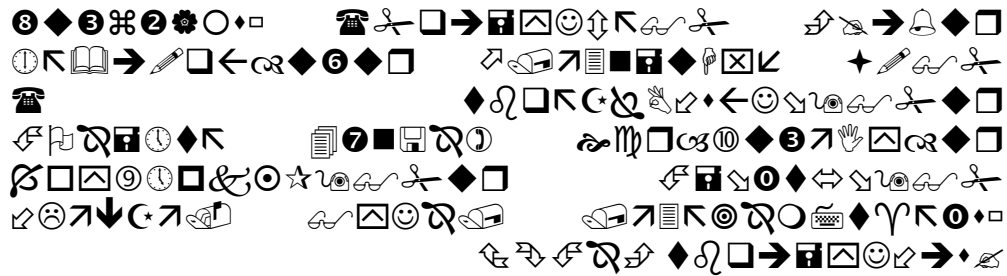
Selain faktor di atas, setelah melakukan wawancara dengan para responden, penulis juga menemukan faktor lain yang memengaruhi

profesionalisme agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin. Faktor tersebut adalah:

a. Agama

Islam memberikan beberapa ketentuan dalam mencari penghidupan di dunia yang akhirnya menciptakan anjuran dan larangan. Tujuan dari bekerja dalam islam adalah untuk ibadah, bukan semata-mata menimbun harta untuk memenuhi nafsu akan dunia. Apabila seseorang bekerja dan mempunyai harta maka dia dengan harta itu dapat membeli pakaian yang layak untuk ibadahnya, memenuhi isi perut untuk tenaga saat beribadah, menafkahi keluarga dalam rangka ibadah, dan sebagainya.

Firman Allah SWT dalam *Q.S At- Taubah* ayat 105:



Artinya “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”⁵⁵

Seseorang yang kuat pegangannya terhadap agama, maka dia akan menganggap bahwa tuhan selalu mengawasi perilakunya, dia akan bekerja maksimal dan enggan berbuat dosa dalam pekerjaannya seperti korupsi, karna dia

⁵⁵ Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud, *op. cit*, h. 298.

takut akan siksa tuhan kelak di hari perhitungan antara amal dan dosa, penentu antara surga atau neraka.

Agama adalah faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja agen, pernyataan ini timbul dari responden pertama, kedua, keempat dan kelima. Responden kedua mengatakan lebih jauh bahwa dengan mengingat pekerjaan sebagai bentuk ibadah, maka timbul semangat lebih pada diri beliau untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Sedangkan responden ketiga tidak menyebutkan bahwa agama sebagai bagian dari faktor yang memengaruhi profesionalisme agen.

b. Usia

Usia biasanya berpengaruh terhadap semangat juang yang tinggi, stamina dan fisik yang kuat, kedewasaan berpikir dan kematangan dalam bertindak. Usia juga memengaruhi sejuta mimpi yang dapat menimbulkan berbagai kreatifitas untuk menggapainya.

Responden kedua dan ketiga sependapat bahwa yang berusia muda dengan yang tua tentu berbeda pemikiran dan tenaganya, dari itu usia seseorang akan memengaruhi kepada kualitas kerjanya. Responden pertama dan ketiga lebih berpendapat bahwa usia memang mempengaruhi kinerja seseorang tapi tidak jadi penentu yang usia tua kalah dengan usia muda, jika semangat bekerja masih tinggi maka usia tidak terlalu banyak berpengaruh dalam pekerjaan.

Responden kelima sependapat dengan responden keempat yang usianya sudah tidak tergolong muda, menolak anggapan bahwa yang muda lebih hebat ketimbang yang tua, menurut beliau usia yang tua telah melalui pengalaman hidup

yang beragam dan itu menghadirkan kedewasaan dan kebijaksanaan dalam berpikir dan bertindak. Beliau sudah membuktikan, meski berumur tua dan baru setahun bekerja sebagai agen namun beliau telah dianggap teladan bagi yang lain.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan ini adalah lingkungan yang semata-mata tercipta dari situasi dan kondisi yang datang dari orang-orang atau tempat yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti pimpinan, karyawan, fasilitas kantor, dan sebagainya.

Semua responden sepakat bahwasanya lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Menurut responden pertama, kedua, ketiga dan kelima, hubungan antara atasan atau pimpinan kepada agen adalah hal yang lebih utama yang harus dibina dengan sangat baik karena apabila terjadi keadaan yang tidak menyenangkan oleh hal-hal yang sepele, atau pimpinan bertindak semaunya, maka agen pun akan menurun semangatnya dalam bekerja karena hal tersebut. Responden keempat mengatakan bahwa motivasi pimpinan terhadap agen asuransinya sangat penting karena motivasi tersebut dapat meningkatkan semangat mereka dalam bekerja.

d. Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga adalah lingkungan yang turut memengaruhi kinerja seseorang. Dukungan ayah, ibu, terlebih yang sudah mempunyai pendamping hidup tentu akan merasakan bahwa dukungan itu menimbulkan semangat tersendiri.

Seorang suami yang memilih pekerjaan sebagai petani karna dia merasa bahagia melakukannya namun isteri menghendaki si suami bekerja kantoran,

maka ketika berkumpul di dalam rumah kemungkinan akan timbul keadaan yang kurang menyenangkan lantaran si isteri jengkel dengan tindakan suaminya. Suami pun tentu dalam bekerja esok harinya di tengah sawah akan mengalami penurunan semangat, pikirannya sebagian tertuju pada isteri sehingga kerja pun tidak maksimal.

Responden pertama, kedua, ketiga dan kelima mengatakan bahwa dukungan keluarga berperan penting dalam pekerjaan mereka sebagai agen. Agen kedua, lebih jelas mengatakan bahwa beliau yang telah mempunyai isteri, apabila isteri tidak mendukung pekerjaan beliau, mungkin beliau tidak akan menjadi agen, “seandainya beliau datang bekerja di sore hari sebagai agen kemudian ternyata pintu rumah terkunci karena isteri marah atas pekerjaan yang dipilih beliau, lalu malamnya mau tidur dimana.” kata beliau sambil tersenyum.

Responden keempat, sedikit berbeda dengan pernyataan responden lainnya. Menurut beliau keluarga memang berperan dalam pekerjaan sebagai pemberi semangat, namun tidak apa-apa kalau awalnya keluarga kurang mendukung asalkan nanti kita dapat membuktikan bahwa pekerjaan yang dipilih akan berdampak positif. Beliau pada awalnya kurang mendapat dukungan bekerja sebagai agen namun beliau telah membuktikan dengan hasil yang di dapat dan kini keluarga telah mendukung sepenuhnya pekerjaan beliau sebagai agen.

3. Analisis Tentang Pengaruh Dari Profesionalisme Agen Asuransi Terhadap Perkembangan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin

Agen sebagai ujung tombak perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin, maka apa yang mereka perbuat atas nama agen akan sangat berpengaruh terhadap perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin.

Dari data yang didapat, maka pengaruh agen terhadap perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin adalah:

a. Tingkat Penjualan

Para responden sepakat bahwa agen yang baik dan profesional, mereka akan mempunyai kemungkinan lebih besar untuk menarik nasabah. Nasabah yang banyak didapat, secara langsung meningkatkan angka penjualan dan itu membuat perusahaan berkembang kearah yang lebih baik.

Menurut Zainuddin Dodang, agen sebagai ujung tombak perusahaan asuransi, mereka yang bekerja secara baik dan mampu merekrut nasabah, secara tidak langsung membuat perkembangan perusahaan ke arah yang positif melalui tingkat penjualan yang bertambah.

b. Citra Perusahaan

Citra perusahaan terbentuk dari anggapan orang terhadap perusahaan tersebut. Semakin positif anggapan orang, berarti semakin baik pula citra perusahaan.

Agen yang baik sifat dan sikapnya dalam berinteraksi tentu akan mendatangkan pemikiran orang bahwa kebaikan tersebut setidaknya dipengaruhi oleh perusahaan tempat mereka bernaung, perusahaan tersebut yang mendidik agen menjadi baik. Agen yang baik dan profesional akan menjadi gambaran bahwa perusahaan tempat mereka bekerja juga profesional, karna sanggup menjadikan agen yang demikian. Citra perusahaan akan semakin terangkat di mata orang banyak. Seperti halnya yang diceritakan responden kelima tentang sebuah kasus penggelapan dana nasabah sekitar 20 juta oleh seorang agen perusahaan asuransi yang ternama, kejadian itu pun masuk dalam halaman berita koran Banjarmasin post, akibatnya nama perusahaan tercemar dan agen yang bersangkutan dipecat. Kasus seperti itu menggambarkan bahwa profesionalisme agen asuransi akan berdampak terhadap nama baik perusahaan asuransi yang menaunginya.

Menurut Zainuddin Dodang, agen yang profesional nantinya akan mengharumkan nama perusahaan dan dengan itu minat masyarakat untuk menjadi nasabah asuransi kemungkinan akan meningkat karna rasa kepercayaan mereka yang juga semakin meningkat.