

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### a. Sejarah Singkat Asuransi Jasindo Syariah

Mulai pada tanggal 01 Mei 2016 berdasar pada keputusan dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (DK-OJK) dengan No. KEP 22/D.05/2016 tertanggal 30 Maret 2016 mengenai pemberian atas izin usaha di bidang asuransi umum dengan prinsip syariah maka PT Asuransi Jasindo Syariah atau yang lebih dikenal dengan sebutan Jasindo syariah telah resmi terbentuk, pembentukan ini pada mulanya merupakan hasil dari kebijakan *spin off* dari Unit Usaha Takaful (UUT) milik PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero).

Dengan upaya kerasnya untuk beroperasi secara penuh, Jasindo Syariah sebagai perusahaan yang mandiri telah mampu bertumbuh dengan lebih pesat, hal ini dibuktikan dengan mayoritas komposisi dari sahamnya dimiliki oleh perusahaan-perusahaan asuransi yang terbilang memiliki reputasi bagus serta berpengalaman dan dianggap handal lagi terpercaya.

Karena merupakan bagian dari kelompok perusahaan Asuransi Jasindo maka Jasindo Syariah akan memberikan berbagai pilihan untuk berasuransi dengan lebih luas kepada nasabah-nasabahnya, melalui program maupun produk yang disesuaikan dengan kebutuhan

para nasabah dan tentunya yang terpenting sistemnya menggunakan prinsip syariah islam (*Sekilas Perusahaan*, 2021).

#### 1. Visi dan Misi Perusahaan Asuransi Jasindo Syariah

- 1) Visi perusahaan asuransi Jasindo Syariah yaitu menjadi sebuah perusahaan asuransi yang handal lagi terpercaya.
- 2) Misi perusahaan asuransi Jasindo Syariah ialah menyelenggarakan suatu usaha asuransi syariah dengan senantiasa mengoptimalkan dana peserta melalui penerapan pelayanan yang prima.

#### 2. Budaya Perusahaan Asuransi Jasindo Syariah

Sebagaimana perusahaan pada umumnya, asuransi Jasindo Syariah juga memiliki nilai budaya perusahaan yang menjadi karakteristik bagi asuransi Jasindo Syariah itu sendiri. Adapun budaya perusahaan tersebut meliputi:

##### 1) Fatanah

Gambaran dari nilai fatanah ini ialah menyelaraskan sebuah keunggulan yang dimiliki oleh perseorangan atau diri pribadi dengan tetap melakukan suatu inovasi dan menawarkan sebuah pelayanan yang prima melalui SDM yang memiliki kualitas serta mampu bersikap profesional.

##### 2) Amanah

Terkait dengan nilai amanah ini perusahaan berupaya untuk menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) agar dapat

memastikan bahwasanya layanan yang diberikan memiliki integritas, transparan serta berkualitas.

3) *Ṣiddiq*

Penerapan dari nilai budaya perusahaan yang ketiga ini ialah dengan menjalankan sebuah kegiatan usaha sebagaimana yang telah diatur dalam kaidah-kaidah keislaman, yang juga tetap memperhatikan serta mempertahankan daya saing secara berkesinambungan.

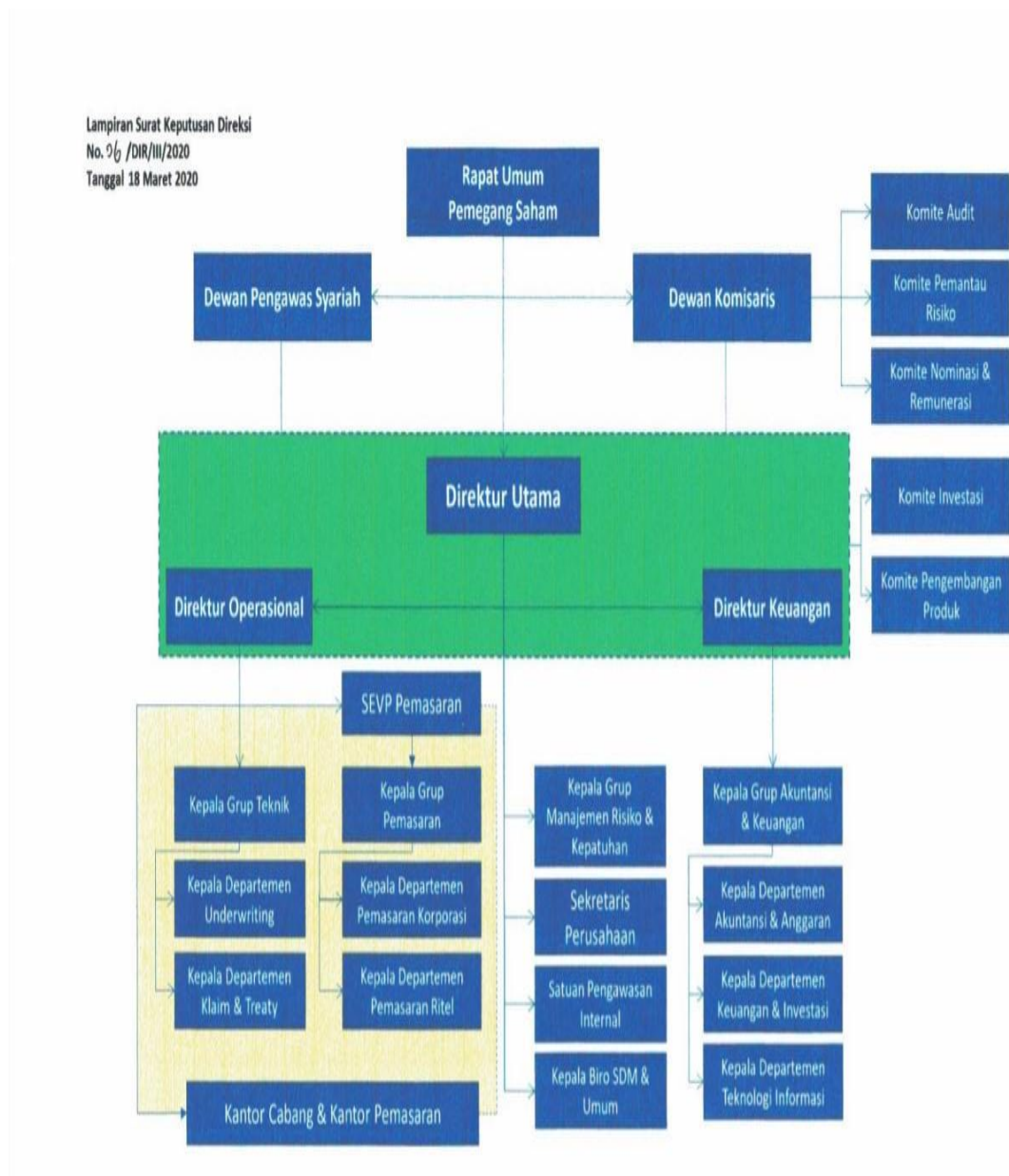
4) *Tablig*

Nilai tabligh dijabarkan dengan melestarikan sebuah hubungan yang erat antara perusahaan dan nasabah melalui perantara pengembangan *Corporate Communication* dan pelayanan ritel secara arif serta proaktif (*Budaya Perusahaan*, 2021).

3. Struktur Organisasi Asuransi Jasindo Syariah

Sebagaimana mestinya perusahaan-perusahaan pada umumnya, asuransi Jasindo Syariah juga memiliki struktur organisasi perusahaan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan itu sendiri. Adapun gambaran dari struktur organisasi tersebut ialah sebagai berikut:

Gambar 1: Struktur organisasi perusahaan asuransi PT Jasindo Syariah



(Sumber: PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin).

4. Produk-produk yang tersedia di asuransi Jasindo Syariah, beberapa diantaranya meliputi:

1) Ritel

a). Asuransi Gempa Bumi

produk dari asuransi gempa bumi ini akan memberikan pertanggungungan atau ganti rugi terhadap suatu risiko kerugian maupun kerusakan atas harta benda maupun properti atau kepentingan-kepentingan lain yang dipertanggungungan secara langsung kepada pihak asuransi, yang mana penyebab utama dari kerugian tersebut adalah gempa bumi itu sendiri.

b). Asuransi Kebakaran

adapun bentuk kebakaran yang ditanggung dalam asuransi ini diantaranya kebakaran itu sendiri baik yang disebabkan karena kelalaian dan kurangnya kehati-hatian dari tertanggung itu sendiri maupun oleh orang lain selagi tidak dikecualikan dalam polis, kerusakan yang diakibatkan oleh sambaran petir juga ditanggung apabila sambaran petir tersebut menimbulkan kebakaran. Selain itu, ledakan, kejatuhan pesawat terbang maupun asap yang mana menimbulkan kebakaran juga akan ditanggung oleh polis asuransi kebakaran ini.

c). Asuransi Kecelakaan Diri

Manfaat yang diberikan kepada nasabah apabila memiliki polis produk ini adalah diberikan uang santunan apabila tertanggung meninggal dunia akibat peristiwa yang disebabkan oleh kecelakaan, dan apabila tertanggung tidak meninggal dunia tetapi mengalami cacat total akibat dari kecelakaan maka tertanggung akan tetap diberikan uang pertanggungungan sebesar

yang tertulis didalam polis. Selain itu polis ini juga menanggung biaya pengobatan pihak tertanggung selama perawatan di rumah sakit.

d). Asuransi Perjalanan

adapun manfaat yang akan diberikan kepada pihak tertanggung apabila terjadi suatu risiko yaitu berupa uang santunan apabila tertanggung meninggal dunia selama di dalam perjalanannya, biaya berobat atau perawatan jika terjadi kecelakaan selama tertanggung berada diperjalanan, santunan untuk kebongkaran rumah apabila terjadi kebongkaran selama tertanggung meninggalkan rumahnya, santunan kebakaran apabila terjadi kebakaran selama tertanggung meninggalkan rumah.

e). Asuransi Kendaraan Bermotor

produk yang satu ini memberikan manfaat perlindungan terhadap risiko kerusakan yang menimpa atas kendaraan bermotor yang diakibatkan oleh kehilangan atau pencurian dan kerusakan pada bagian luar kendaraan yang disebabkan oleh tabrakan dari kendaraan lain yang menimbulkan kerugian hingga cedera badan yang dialami oleh tertanggung. Selain itu manfaat dari polis produk asuransi kendaraan bermotor ini dapat diperluas hingga meliputi perlindungan terhadap risiko

banjir, huru-hara, hingga personal *accident* yang dialami baik pengemudi maupun penumpang.

## 2) Korporasi

### a). Asuransi Alat Berat

produk asuransi ini memberikan jaminan atas aset-aset *engineering* milik nasabah yang dipertanggungjawabkan, contohnya seperti mesin *tractor, grader dan forklift* yang mengalami kerusakan akibat kebakaran maupun terguling baik parsial atau total *loss* yang akan diganti oleh pihak perusahaan asuransi Jasindo Syariah sesuai dengan isi polis asuransi.

### b). Asuransi Pesawat Terbang (*Aviation Hull*)

*Aviation hull* ini akan memberikan suatu perlindungan atas segala kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan penerbangan, baik berupa ganti rugi atas biaya dari kerangka fisik pesawat yang hilang atau mengalami kerusakan, serta risiko lainnya yang meliputi personal *accident crew*, hilangnya lisensi bagi pilot, hingga *ground handling liability*.

### c). Asuransi Peralatan Elektronik (E.E.I)

manfaat yang diberikan oleh polis dari produk asuransi ini ialah akan memberikan ganti rugi terhadap suatu kerusakan atas kerugian yang tidak terduga atau terjadi secara tiba-tiba pada alat-alat elektronik serta perangkat lainnya yang diasuransikan

selama dalam masa pengoperasiannya atau dalam masa pemasangan kembali setelah uji coba yang dilakukan berhasil.

d). Asuransi Oil dan Gas

Jenis produk asuransi yang satu ini merupakan asuransi yang akan menanggung ganti rugi terhadap para kontraktor yang bergelut di bidang usaha oil dan gas apabila terjadi musibah seperti sumur yang meledak atau *cratering* pada sumur yang sedang dieksplorasi. Apabila hal semacam itu terjadi maka pihak perusahaan asuransi Jasindo Syariah akan memberikan ganti rugi sebagaimana limit yang telah ditetapkan dan tercantum di dalam kontrak perjanjian asuransi oil dan gas yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

e). Asuransi Rangka Kapal

Manfaat yang ditanggung oleh polis asuransi ini terbagi kedalam beberapa poin, yaitu:

1). Asuransi rangka kapal tahunan

Jaminan yang diberikan berupa perlindungan dari risiko kerugian maupun kerusakan pada kapal baik rangkanya maupun mesinnya yang diakibatkan oleh bahaya-bahaya yang tercantum dalam polis.

2). Asuransi rangka kapal perjalanan

Jaminan yang diberikan ialah kerugian maupun kerusakan pada kapal baik rangkanya maupun mesinnya sebagaimana



yang diakibatkan oleh bahaya-bahaya yang tercantum dalam polis di saat kapal sedang melakukan perjalanan mulai dari pelabuhan keberangkatan sampai dengan pelabuhan yang dituju.

### 3). Asuransi pembangunan kapal

Memberikan jaminan atas kerugian dan kerusakan terhadap kapal yang sedang dalam proses pembangunan atau pembuatan oleh suatu badan usaha atau perusahaan galangan sesuai dengan periode kontrak pembangunan, umumnya dimulai dengan peletakkan tanda lunas lalu dilanjutkan dengan proses pembangunan kapal, pemasangan mesin kapal, pengerjaan interior dan eksterior kapal sampai dengan kapal tersebut diluncurkan, hingga pada proses uji coba pelayaran dan serah terima kepemilikan.

## 5. Perjanjian atau Masa Kontrak di asuransi Jasindo Syariah KP Banjarmasin

Perlu diketahui bahwasanya masa kontrak akad atau perjanjian antara asuransi umum dan asuransi jiwa itu berbeda, untuk asuransi jiwa biasanya kontrak perjanjian yang tertulis dalam polis ialah kontrak jangka panjang dengan kisaran waktu lima sampai dengan sepuluh tahun. Beda halnya untuk asuransi umum, dalam hal ini khususnya asuransi Jasindo Syariah, dimana untuk satu kali periode pertanggung jawaban rentan waktu paling singkat satu tahun. Artinya masa kontrak asuransi

umum jauh lebih singkat dibandingkan dengan asuransi jiwa. Jika setelah satu tahun berjalan nasabah menginginkan berasuransi kembali maka kontrak atau perjanjiannya akan kembali diperpanjang hingga satu periode pertanggung jawaban berikutnya sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak.

Namun jika di tengah-tengah masa kontrak berjalan tiba-tiba nasabah ingin berhenti berasuransi pihak perusahaan tidak melarang hal tersebut, akan tetapi uang premi atau kontribusi yang telah dibayarkan oleh nasabah tidak bisa dikembalikan seratus persen, pengembalian premi ini ada kebijakan tersendiri dari perusahaan yakni akan dikembalikan dengan kisaran 50 sampai 60 persennya saja (Wawancara dengan Muhammad Fuad Al Banna, 18 Oktober 2021).

#### 6. Pengelolaan Dana pada Asuransi Jasindo Syariah KP Banjarmasin

Pada asuransi Jasindo Syariah dana tabarru diambil dari lima puluh persennya uang premi nasabah, karna akad yang diterapkan adalah akad tolong menolong maka dana ini dikelola dengan tujuan sebagai sumber dana pembayaran klaim apabila ada peserta yang mengajukan klaim. Menurut pemaparan Kepala Cabang perusahaannya tidak menggunakan dana premi untuk investasi sebagaimana yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan asuransi lain, jadi uang premi murni digunakan untuk pengalokasian dana tabarru dan operasional perusahaan saja dengan pembagian 50% untuk tabarru dan 50% untuk operasional perusahaan, di Jasindo Syariah juga tidak ada pemisahan rekening

sebagaimana yang dilakukan perusahaan asuransi syariah yang memiliki unsur tabungan maupun investasi. Semua dana hanya dikumpulkan dalam satu rekening lalu kemudian pihak kantor pusat yang akan membagi dana tabarru dan biaya operasional perusahaan tersebut sesuai dengan persentase yang sudah disebutkan diatas (Wawancara dengan Muhammad Fuad Al Banna, 18 Oktober 2021).

#### 7. Keunggulan Asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin

Menurut Pak Fuad selaku Kepala Cabang, keunggulan PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin dibandingkan perusahaan-perusahaan asuransi yang lain adalah lebih kepada kemudahan dalam pelayanan seperti proses pengajuan klaim. Karena seperti yang sering kita dengar baik di media-media massa maupun yang kita temui secara langsung bahwa banyak sekali nasabah atau peserta asuransi yang mengeluhkan tentang sulitnya untuk mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan. Maka untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah asuransi Jasindo Syariah berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan proses klaim yang cepat kepada nasabah. Bahkan menurut Beliau mereka semua bekerjasama baik dengan pihak perbankan (untuk nasabah dari bank), semua pegawai bahkan agen pun harus siap jemput bola untuk membantu dan memudahkan nasabah dalam pengajuan proses klaim sampai dengan pencairan dana (Wawancara dengan Muhammad Fuad Al Banna, 18 Oktober 2021).

**b. Identitas Informan**

1. Nama : Muhammad Fuad Al Banna  
Umur : 28 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pendidikan : S1 Ilmu Ekonomi  
Masa Kerja : 5 Tahun (Kepala Kantor Pemasaran)
  
2. Nama : Sumarni Aris  
Umur : 42 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Padat Karya Komplek Perdana Mandiri No 139,  
Kelurahan Sungai Andai, Kota Banjarmasin.  
Pendidikan : S1 Ekonomi Manajemen  
Masa Kerja : 5 Tahun (Agen)  
Penghargaan : Reward  
Telepon/WA : 081348349944
  
3. Nama : Rizka Yunita Brillianty  
Umur : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Padat Karya Komp. Perdana Mandiri Blok  
I/46, Sungai Andai, Banjarmasin.  
Pendidikan : S1 Teknik Informatika

Masa Kerja : 3 Tahun (Agen), Sekarang menjabat staf IT  
Jasindo Syariah  
Penghargaan : -  
Telepon/WA : 085393800265

4. Nama : Wahidah Indriyati  
Umur : 46 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Komet Raya Gg. VI No 1, Banjarbaru.  
Pendidikan : S2 Manajemen  
Masa Kerja : 7 Tahun (Agen)  
Penghargaan : Agen Terbanyak Aplikasi  
Telepon/ WA : 0811517499

5. Nama : M. Arif Rahman  
Umur : 30 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Pemajatan RT 01/RW 04, Gambut  
Pendidikan : S1 Administrasi Bisnis  
Masa Kerja : 2 Tahun (Agen)  
Penghargaan : -  
Telepon/WA : 082155711778

### c. Hasil Wawancara

#### a) Memiliki Kepribadian Spiritual (takwa)

Terkait dengan pernyataan yang menyangkut nilai takwa penulis telah mengumpulkan data-data dari hasil wawancara dengan agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin, adapun data-data tersebut ialah sebagai berikut:

- 1). Menurut penuturan ibu Sumarni Aris ketika tengah berkegiatan yang berkaitan dengan penjualan produk asuransi seperti sedang bertemu dan memprospek calon nasabah, lalu tiba-tiba masuk waktu salat akan menghentikan sebentar kegiatannya untuk menghormati adzan yang sedang berkumandang. Adapun selepas adzan selesai akan menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan apakah memungkinkan untuk langsung melaksanakan salat atau tidak, tetapi apapun kondisinya yang ditemui dilapangan cenderung lebih dominan untuk tetap melaksanakan salat diawal waktu.
- 2). Menurut pemaparan yang disampaikan mba Rizka Yunita Brilliany pada saat dilakukan wawancara ketika sudah memasuki waktu salat maka langsung meminta izin kepada nasabah pamit sebentar untuk melaksanakan ibadah salat terlebih dahulu baru nanti setelah selesai melaksanakan salat kegiatan yang sebelumnya terhenti akan kembali dilanjutkan sampai selesai.

- 3). Menurut ibu Wahidah Indriyati yang biasanya dilakukan ketika sedang memprospek nasabah namun kemudian masuklah waktu salat maka akan menghentikan semua kegiatan lalu izin untuk melaksanakan salat terlebih dahulu, dan apabila memungkinkan juga mengajak nasabah yang bersangkutan untuk salat berjamaah bersama-sama apabila nasabah tersebut juga seorang muslim.
- 4). Menurut pak M. Arif Rahman ketika sedang masuk waktu salat disaat sedang ada kegiatan bersama nasabah maka memilih untuk langsung melaksanakan salat diawal waktu agar merasa tenang karena sudah menunaikan kewajiban terhadap Allah SWT baru setelahnya kembali melanjutkan kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan muamalah.

b) Berperilaku baik dan simpatik (*siddiq*)

Berkaitan dengan poin diatas penulis telah mengumpulkan data yang diperoleh dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin sebagai berikut:

- 1). Menurut ibu Sumarni Aris yang dilakukan ketika mendapatkan tipe nasabah yang demikian ialah dengan mendengarkan terlebih dahulu kemauan nasabah ini seperti apa, memberikan nasabah kesempatan untuk berbicara dan menyampaikan apa yang ingin ia (nasabah) sampaikan tanpa berusaha menyelah atau membantah pembicaraan sang nasabah, dan yang terpenting jangan lupa untuk selalu

menghargai dan mengapresiasi apapun pendapat yang diberikan oleh nasabah. Ketika nasabah sudah selesai menyampaikan keinginannya barulah kita (ibu Sumarni) kembali pelan-pelan menjelaskan terkait apa yang ingin disampaikan kepada nasabah sampai tujuan yang ingin dituju itu tercapai.

- 2). Menurut mba Rizka Yunita Brilliany atau yang sering disapa mba Lany ini menyatakan bahwa bagaimanapun ketusnya nasabah sebagai seorang agen harus tetap bersikap sabar dalam menyikapi nasabah yang demikian dan tetap ramah dalam menjawab semua pertanyaan dari nasabah hingga akhirnya secara perlahan bisa menawarkan produk kepada nasabah yang bersangkutan.
- 3). Menurut ibu Wahidah Indriyati tentang pengalaman selama 7 tahun menjadi agen asuransi pernah beberapa kali menemui tipikal nasabah yang agak ketus dan sombong, adapun cara untuk menyikapinya ialah bersikap biasa saja jangan sampai di depan nasabah tersebut malah terlihat seperti mendiskriminasi bahwa nasabah yang bersangkutan galak, sombong dan lain-lain. Tetaplah bersikap biasa saja jangan diambil hati dan tersinggung, yang terpenting adalah kitanya selaku agen tetap bisa menjaga dan membawa kesopanan diri.
- 4). Menurut pak M. Arif Rahman ketika bertemu dengan nasabah yang demikian yang dilakukan ialah tetap hadapi dengan sabar dan ramah, karena sudah menjadi tugas dan risiko seorang agen untuk



bertemu dengan banyak orang yang tentunya beda orang akan beda juga sifatnya. Dibelakang agen ada nama baik perusahaan yang harus tetap dijaga, jadi jangan sampai melakukan tindakan yang bisa merusak nama baik pribadi maupun perusahaan hanya karena emosi sesaat.

c) Berlaku adil dalam bisnis (adil)

Adapun data-data yang penulis dapatkan dari nilai keadilan ini dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin ialah sebagai berikut:

- 1). Menurut pernyataan yang disampaikan ibu Sumarni Aris selama ini tetap memperlakukan nasabah sama rata tanpa membedakan pelayanan yang diberikan baik untuk nasabah kalangan atas maupun kalangan bawah. Karena tugas agen hanya menjual produk bukan untuk menilai dan memilih siapa yang pantas diperlakukan spesial dan yang dikucilkan, jadi jangan sampai nasabah merasa dikecewakan dengan perlakuan yang demikian karena bukan hanya nama pribadi tapi juga nama baik perusahaan yang dipertaruhkan.
- 2). Menurut pernyataan mba Rizka Yunita Brillianty selama bekerja di asuransi Jasindo Syariah baik ketika dulu menjadi agen sampai sekarang menjadi staf IT selalu berusaha untuk memberikan yang

terbaik bagi nasabah dan memperlakukan nasabah secara sama tanpa ada diskriminasi terhadap kelas-kelas tertentu.

- 3). Menurut ibu Wahidah Indriyati bagi beliau semua nasabah itu sama, tidak ada yang dispesialkan karena semuanya spesial. Ketika nasabah sudah memberi kepercayaan kepada kita maka tugas kita harus menjaga loyalitas tersebut dengan sebaik-baiknya.
- 4). Menurut pak M. Arif Rahman tidak ada perbedaan perlakuan kepada setiap nasabah karena tujuan pribadinya dalam bekerja untuk melayani nasabah sebaik mungkin.

d) Bersikap melayani dan rendah hati (khidmah)

Terkait dengan poin khidmah ini data-data yang penulis peroleh dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin ialah sebagai berikut:

- 1). Ibu Sumarni Aris memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah ialah dengan cara memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya kepada nasabah terkait produk apa yang sedang ditawarkan atau yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah, selain itu dijelaskan pula bagaimana tata cara dan proses pengajuan klaim sampai nasabah benar-benar paham dan tidak mengalami kesulitan klaim di kemudian hari. Jika nantinya nasabah masih kesulitan mengurus proses klaim maka selaku agen selalu siap turun tangan untuk membantu. Selalu menjaga

komunikasi dan silaturahmi dengan nasabah. Selain itu selama ini juga selalu didukung dan dibantu oleh para staf di perusahaan asuransi Jasindo Syariah KP Banjarmasin untuk mewujudkan upaya pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Adapun terkait dengan sikap pemaaf dan rendah hati menurutnya cara menyikapinya dengan tetap bersikap profesional saja dan tetap memaafkan jika ada tingkah nasabah yang kurang sopan terhadap dirinya selaku agen.

- 2). Mba Rizka Yunita Brilliany menyebutkan bahwasanya salah satu pelayanan terbaik yang harus diberikan kepada nasabah ialah berupa penjelasan yang mendetail mengenai produk asuransi yang ditawarkan, sebab biasanya kebanyakan masalah yang muncul pada saat pengajuan klaim adalah ketidakpahaman nasabah mengenai isi-isi dalam polis asuransi itu sendiri karena kurangnya penjelasan dari agen asuransinya. Jadi untuk menghindari hal-hal yang menyulitkan di kemudian hari maka selalu berusaha menerangkan tentang produk itu serinci mungkin kepada nasabah. Dan terkait dengan jika ada nasabah yang berlaku kurang sopan beliau mengatakan bahwa setiap orang bukan hanya nasabah pasti pernah khilaf dan melakukan kesalahan, jika yang dilakukannya (nasabah) terhadap kita selaku agen hanya kesalahan yang sepele maka tidak perlu untuk dibesar-besarkan cukup dimaafkan saja.

- 3). Adapun menurut penuturan dari ibu Wahidah Indriyati yang menjadi kunci dari sebuah pelayanan yang baik terhadap nasabah ialah dengan terus menjalin tali silaturahmi, sebab dengan demikian nasabah akan merasa dirangkul oleh agen dan setiap kendala-kendala yang dirasakan oleh nasabah bisa didiskusikan bersama-sama dengan agen sehingga memudahkan cara penyelesaian masalah jika sewaktu-waktu terjadi kesalahpahaman dan sebagainya. Untuk cara menyikapi jika ada nasabah yang bertindak kurang atau bahkan tidak sopan menurut beliau tetap bersikap profesional dan jangan anggap itu sebagai batu sandungan untuk kita (agen) agar terus memberikan pelayanan yang terbaik, berilah maaf karena memaafkan itu mulia.
- 4). Pak M. Arif Rahman menyatakan bahwa pelayanan yang baik itu dimulai dari terjalinnya komunikasi yang baik antara agen asuransi dengan nasabahnya, mulai dari penjelasan mengenai produk yang ditawarkan sampai dengan tahap purna jual. Sebab dengan komunikasi yang baik itu nantinya akan mencegah dari *miss communication* di kemudian hari. Lalu seperti apa menyikapi nasabah jika ada yang kurang sopan dan apakah akan memaafkan perbuatan tersebut, beliau menjawab jika bentuk kurang sopannya hanya seperti dalam bentuk verbal tentu saja akan dimaafkan karena biasanya agen sudah kebal dengan hal-hal

semacam itu, selagi bentuk kurang sopannya tidak menyangkut pautkan fisik menurutnya bukanlah suatu masalah yang serius.

e) Menepati janji dan tidak curang

Terkait dengan masalah tepat dalam memenuhi janji ini penulis telah memperoleh data dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin yang isinya sebagai berikut:

- 1). Menurut ibu Sumarni Aris selama ini selalu berusaha agar bisa menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuat bersama nasabah, sebab menurutnya hal itu merupakan sebuah kepercayaan terbesar yang diberikan oleh nasabah untuk beliau jadi menurut pemaparan beliau jangan sampai nasabah merasa dikecewakan dan berhenti loyal gara-gara agennya tidak pernah menepati janji. Adapun janji yang selama ini pernah dibuat bersama nasabah ialah janji temu untuk silaturahmi setelah purna jual, janji untuk datang menjual dan menjelaskan produk sampai penyerahan buku polis nasabah.
- 2). Menurut mba Rizka Yunita Brilliany pengalaman beliau ketika sudah membuat janji maka selalu mengupayakan untuk menepatinya dan sehari sebelumnya atau malam harinya kembali menghubungi nasabah yang bersangkutan untuk sekedar mengkonfirmasi dan mengingatkan lagi bahwa besok harinya agen dan nasabah telah membuat janji untuk bertemu.

Menurutnya tidak ada alasan untuk sengaja membatalkan janji kecuali ada urusan atau keperluan penting yang sangat mendesak seperti tiba-tiba ada *meeting* internal perusahaan yang melibatkan agen atau masalah pribadi yang sangat *urgent* misalnya sakit yang lumayan serius.

- 3). Menurut ibu Wahidah Indriyati membuat janji untuk bertemu dengan nasabah kemudian menawarkan produk itu merupakan hal yang sangat lumrah bagi seorang agen asuransi karena itulah pekerjaannya, harusnya tidak ada alasan untuk tidak menepati janji tersebut dan berbeda halnya jika ada situasi mendesak lain yang tiba-tiba terjadi tanpa diperkirakan sebelumnya maka itu bukan sebuah kesengajaan untuk membatalkan janji.
- 4). Menurut pernyataan pak M.Arif Rahman berusaha untuk bertanggung jawab dengan janji yang telah dibuat dengan selalu mengupayakan untuk menepatinya kecuali ada hal-hal yang memang tidak bisa ditinggalkan yang sifatnya mendadak.

f) Jujur dan terpercaya (amanah)

Data yang telah penulis dapatkan terkait dengan poin ini dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin ialah sebagai berikut:

- 1). Menurut pernyataan dari ibu Sumarni Aris di dalam menjual produk asuransi harus berani untuk berbuat jujur, sampaikan kepada nasabah mengenai produk yang kita tawarkan secara

detail. Mulai dari manfaat produk itu seperti apa, apa saja yang ditanggung dan tidak ditanggung dalam polis produk yang bersangkutan hingga bagaimana tata cara proses klaim sampai pencairan dana dan lain-lain. Sampaikan saja secara terang-terangan baik keunggulan maupun kekurangan dari produk itu jika ada, perihal nasabah tetap mau membeli atau membatalkan pembelian polis itu urusan belakangan.

- 2). Menurut pernyataan mba Rizka Yunita Brilliany selama bekerja untuk memasarkan produk asuransi hal yang paling beliau tekankan ialah berusaha sejujurnya untuk menyampaikan segala sesuatu yang terkait dengan produk yang ditawarkan entah itu kelebihan maupun kekurangan suatu produk tersebut. Hal tersebut dilakukannya guna menghindari terjadinya *dispute* dan komplain di kemudian hari.
- 3). Menurut pemaparan yang telah disampaikan ibu Wahidah Indriyati menyampaikan secara jujur dan terbuka mengenai keunggulan maupun kekurangan suatu produk itu merupakan suatu keharusan agar tidak terjadi kesalahan di kemudian hari akibat ulah agen yang tidak bersikap transparan kepada nasabah.
- 4). Menurut pak M. Arif Rahman menyatakan bahwasanya sudah menjadi kewajiban bagi seorang agen untuk menyampaikan secara terbuka sejak awal mengenai kekurangan dan kelebihan yang mereka tawarkan, memang agen bekerja untuk mencari uang

tapi jangan sampai hanya karena demi komisi yang banyak tapi malah menabung masalah di masa mendatang dengan tidak memperhatikan hal-hal semacam itu.

g) Tidak suka berburuk sangka (suuzan)

Data yang penulis peroleh dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin yang terkait dengan poin atau nilai ini ialah sebagai berikut:

- 1). Menurut ibu Sumarni Aris di dalam pergaulan sesama rekan satu profesi harus saling menghormati antara yang satu dengan yang lainnya, bentuk penghormatan tersebut berupa saling bersilaturahmi dan saling *sharing* mengenai ilmu maupun pengalaman di lapangan selama menjadi agen asuransi.
- 2). Adapun menurut mba Rizka Yunita Brilliany tidak hanya antara agen ke nasabah, tetapi antara agen ke agen pun harus saling menjaga komunikasi yang baik. Jika ada sesuatu yang mengganjal di hati terhadap agen asuransi lain yang kita kenal lebih baik ditanyakan secara langsung sebab jika hal itu berlama-lama dipendam menurutnya hanya akan menjadi dugaan-dugaan yang diciptakan sendiri tanpa tau kebenarannya seperti apa. Bentuk saling menghormati antar sesama agen asuransi menurut beliau dengan tidak mengambil nasabah satu sama lain.



- 3). Menurut ibu Wahidah Indriyati setiap agen harus punya etika terhadap agen yang lainnya, sebab dengan etika itu akan tumbuh sikap saling menghormati. Tetap tanamkan pikiran-pikiran yang positif karena dengan demikian akan menghindarkan diri dari prasangka buruk terhadap orang lain. Akan lebih bagus lagi jika sesama agen asuransi bisa saling *support* satu sama lain untuk memperkuat ukhuwah islamiyahnya.
- 4). Menurut pak M. Arif Rahman mengatakan sikap saling menghormati itu bukan hanya ditekankan kepada sesama agen asuransi saja, tetapi kepada siapapun kita harus memiliki sifat saling menghormati. Menurut beliau sebagaimana halnya dalam jual beli kita dilarang untuk menawar atau membeli barang yang sedang dalam tawaran orang lain, maka prinsip itu juga perlu diterapkan dengan tidak menawarkan produk asuransi kepada nasabah yang juga diprospek oleh agen asuransi lain selama mengetahui hal tersebut, karena baginya dengan cara seperti itulah beliau menghormati rekan kerjanya.

h) Tidak suka menjelek-jelekkkan (gibah)

Untuk poin gibah ini penulis telah mendapatkan data-data dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin, yang mana data-data tersebut adalah sebagai berikut:

- 1). Ibu Sumarni Aris memberikan jawaban bahwasanya jika mengetahui aib dari agen asuransi lain beliau lebih memilih untuk tidak ikut campur dan tidak memperdulikan hal-hal yang demikian. Lebih baik fokus bekerja dengan cara yang halal tanpa memanfaatkan situasi untuk menjatuhkan karir orang lain dengan memeralat kasus atau aib tersebut.
- 2). Mba Rizka Yunita Brilliany mengatakan bahwa setiap orang pasti memiliki aib masing-masing, jangan sampai kita menyebarluaskan aib orang lain hanya karena kepentingan diri pribadi. Sebab menurutnya roda kehidupan itu berputar dan hukum alam itu pasti, bisa saja dikemudian hari aib kita yang juga akan disebar luaskan oleh orang lain.
- 3). Ibu Wahidah Indriyati mengatakan bahwa setiap orang termasuk agen itu memiliki kekurangannya masing-masing, jika kita mengetahui aib yang dimilikinya lebih baik diam saja sebab orang lain juga punya perasaan. Jangan berbisnis dengan cara yang kotor cukup yakini saja bahwa setiap orang sudah punya rezekinya masing-masing.
- 4). Pak M. Arif Rahman menyatakan selama ini beliau lebih memilih untuk menyimpan sendiri jika mengetahui aib dari pesaing bisnisnya, menurutnya hanya orang-orang yang tidak produktif dan tidak mampu bersainglah yang mau menyebarluaskan aib pesaing hanya untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Menjatuhkan harga

diri orang lain belum tentu akan membuat diri kita terlihat lebih baik tutur beliau.

i) Tidak melakukan suap (*risywah*)

Terkait dengan poin suap atau *risywah* ini, data-data yang diperoleh penulis dapatkan dari agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- 1). Ibu Sumarni Aris mengatakan bahwa selama beliau bekerja menjadi agen asuransi belum pernah sekalipun menerima sogokan dari pihak manapun, semua yang dilakukannya di lapangan *pure* bekerja dengan sungguh-sungguh dan hati yang ikhlas.
- 2). Mba Rizka Yunita Brilliany mengatakan selama ini tidak pernah dan tidak akan mau jika ada nasabah yang menyogoknya untuk berbuat kecurangan seperti memalsukan dokumen dan lain-lain. Prinsipnya lebih baik memperoleh hasil yang sedikit tapi bekerja dengan aman dan nyaman daripada memperoleh hasil yang banyak tapi selalu merasa was-was dan terus dibayang-bayangi rasa bersalah.
- 3). Ibu Wahidah Indriyati memberi pernyataan selama ini belum pernah ada nasabah yang mau menyogok beliau, walaupun ada beliau akan dengan tegas menolak hal tersebut. Karena menurut beliau agen harus bisa profesional, jika sebagai agen tidak boleh

merugikan nasabah dengan ambisi yang dimilikinya maka begitu pula sebaliknya terhadap perusahaan.

- 4). Pak M. Arif Rahman mengatakan tidak mau mengambil risiko yang besar dengan menerima sogokan dari nasabah atau pihak manapun atas kepentingan pribadi, sebab jika kedepannya terbukti bersalah secara hukum menurut beliau itu sama saja dengan membahayakan karir beliau yang akan susah kedepannya mendapatkan kepercayaan dari orang lain khususnya mitra bisnis.

Adapun untuk kendala-kendala yang dihadapi agen dalam mengimplementasikan etika bisnis islam adalah sebagai berikut:

- a. Kendala terkait penerapan kepribadian spiritual (takwa)
 

Sulit mengelola waktu ketika memprospek nasabah ke suatu daerah yang jarak tempuhnya jauh, daerah minoritas yang jauh dari musala sehingga mengakibatkan tidak bisa salat tepat waktu dan harus menjamak salat.
- b. Kendala terkait penerapan perilaku baik dan simpatik (*siddiq*)
  - 1). Nasabah yang ketus dan terkesan angkuh harus dijelaskan secara berulang-ulang sehingga memerlukan kesabaran yang ekstra.
  - 2). Nasabah yang ketus dan sombong biasanya cenderung sering menanyakan hal-hal yang sifatnya memojokkan asuransi dan terlihat seperti menolak untuk di prospek.

- 3). Ketika menemui nasabah yang ketus dan angkuh terkadang sulit untuk memulai pembicaraan karena takut salah bicara.
  - 4). Ketika menemui nasabah yang ketus dan angkuh sangat memakan waktu, sebab nasabah yang demikian perlu pendekatan yang berbeda dari nasabah biasa pada umumnya agar tidak terjadi penolakan.
- c. Kendala terkait penerapan sikap melayani dan rendah hati (khidmah)
- Kesibukan lain yang dimiliki oleh agen membuat tidak bisa selalu memegang handphone yang berakibat kurangnya pelayanan kepada nasabah secara online seperti respon yang lambat untuk membalas pesan atau *chat* yang dikirim oleh nasabah.
- d. Kendala terkait penerapan menepati janji dan tidak curang
- 1). Selisih waktu dan jarak tempuh dengan nasabah merupakan kendala utama sering batalnya janji.
  - 2). Terkadang nasabah sering lupa bahwa ada janji dan terpaksa harus *reschedule*.
  - 3). Dalam kesepakatan janji sering ada nasabah yang beberapa kali suka abai dan lupa bahwa dihari itu ada pertemuan, sehingga terkadang agen juga merasa sedikit kecewa akan hal itu.

e. Kendala terkait penerapan jujur dan terpercaya (amanah)

Agen merasa khawatir ketika menjelaskan secara jujur mengenai kekurangan produk yang ditawarkan, karena ada beberapa nasabah yang langsung ragu untuk membeli produk asuransi tersebut setelah mengetahui kekurangannya.

## **B. Analisis Data**

Adapun dibawah ini analisis yang dilakukan oleh penulis terhadap data-data yang telah diperoleh dari penelitian yang meliputi:

### 1. Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam Oleh Agen Asuransi PT Jasindo

#### Syariah KP Banjarmasin

##### a. Analisis memiliki kepribadian spiritual (takwa)

Salah satu bentuk dari nilai takwa ini ialah dengan banyak mengingat Allah seperti meninggalkan segala aktivitas ketika datangnya waktu salat. Menurut analisa penulis takwa itu sendiri merupakan suatu nilai yang tertanam pada diri setiap muslim yang harus bisa diaktualisasikan dalam kehidupan bermasyarakat, termasuk bermuamalah dan urusan bisnis lainnya. Adapun analisa dari penulis terkait ketakwaan yang dimiliki agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin bisa dikatakan sudah bagus dan sesuai dengan teori yang digunakan, simpulan ini penulis dapatkan dengan mengamati dan menelaah kembali hasil jawaban dari wawancara dengan masing-masing agen yang menyatakan bahwasanya ketika sudah masuk waktu

salat agen langsung meminta izin kepada nasabah untuk melaksanakan salat dan akan kembali melanjutkan kegiatan setelahnya. Dengan hal ini agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin sudah mengimplementasikan nilai takwa sebagaimana poin etika bisnis islam yang penulis gunakan dalam teori.

b. Analisis perilaku baik dan simpatik (*siddiq*)

Menurut analisa penulis perilaku yang baik dan simpatik serta sikap dan tutur kata yang santun bukan hanya pondasi kokoh dalam hal bisnis saja, tetapi juga merupakan modal dasar kita dalam berkomunikasi dengan orang lain. Suatu informasi atau pesan yang ingin kita sampaikan hanya akan tersampaikan dengan baik apabila cara penyampaian kita pun baik, cara penyampaian yang arogan hanya akan memantik perdebatan. cara penyampaian yang baik ini menurut penulis penting sekali untuk diperhatikan oleh agen asuransi, karena mereka merupakan seorang pelaku bisnis sekaligus komunikator. Adapun analisa dari penulis, agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin sudah menerapkan sikap yang sopan santun dan ramah tamah kepada nasabahnya sekalipun nasabah tersebut ketus dan galak. Agen sudah berusaha dengan baik untuk menempatkan dirinya dengan tetap sabar dan profesional tanpa terpancing emosi dengan sikap nasabah yang demikian. Artinya apa yang sudah dilakukan oleh agen asuransi sesuai dengan apa yang ada dalam teori.

c. Analisis berlaku adil dalam bisnis (*adil*)

Dalam teori utama yang digunakan penulis disebutkan bahwa adil disini bisa kita maknai sebagai hak atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh agen asuransi kepada nasabah maupun sebaliknya, adil disini juga bisa diartikan tidak membedakan nasabah dari segi strata sosialnya baik dari kalangan atas maupun kalangan bawah. Menurut analisa dari penulis nilai keadilan ini memiliki kaitan yang sangat erat dengan etika bisnis baik dalam perspektif syariah maupun secara universal, artinya sebagai pelaku bisnis agen asuransi memang seharusnya untuk bersikap dan bertindak adil yakni memperlakukan semua nasabah sesuai haknya. Adapun terkait dengan perlakuan agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin terhadap nasabah menurut analisa penulis berdasarkan dengan hasil penelitian diatas maka sudah bisa dikatakan memperlakukan nasabah dengan sebaik-baiknya dan sesuai haknya tanpa ada perbedaan antara nasabah yang satu dengan yang lain. Ini artinya agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin telah menerapkan etika bisnis islam khususnya nilai keadilan di dalam kegiatannya sebagai pelaku bisnis.

d. Analisis bersikap melayani dan rendah hati (khidmah)

Seorang pelaku bisnis belum bisa dikatakan memiliki jiwa *marketer* jika belum mempunyai sikap yang mau melayani dan rendah hati. Bentuk sifat rendah hati disini ialah dengan mudah memaafkan kesalahan orang lain. Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah



didapatkan maka menurut analisa penulis agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin sudah sesuai dengan teori ini dimana setiap agen sangat mengutamakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah dan memiliki sifat yang mudah memaafkan. Sebagaimana yang telah penulis paparkan pada penyajian data diatas bahwasanya keunggulan dari asuransi PT Jasindo Syariah memang terletak pada pelayanannya yang memudahkan nasabah seperti halnya proses klaim, dalam upaya memberikan pelayanan yang baik ini semua pihak asuransi Jasindo Syariah tidak hanya agen akan selalu siap jemput bola untuk membantu nasabah.

e. Analisis menepati janji dan tidak curang

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa agen asuransi selalu mengupayakan untuk menepati janji yang telah dibuat bersama nasabah, agen sudah berusaha untuk bertanggung jawab dengan sebisa mungkin. Jadi menurut analisa dari penulis apa yang dilakukan oleh agen sudah sesuai dengan teori ini dalam menerapkan etika bisnis islam, agen juga sangat menyadari bahwa janji bukan hanya sekedar kewajiban untuk dipenuhi tetapi juga merupakan bentuk kepercayaan yang sudah diberikan oleh nasabah terhadap agen.

f. Analisis jujur dan terpercaya (amanah)

Perilaku yang jujur akan terlihat dalam kemampuan yang dimiliki oleh seseorang ketika mampu menjalankan amanah-amanah yang diberikan kepadanya, orang yang jujur berarti sudah dapat dipastikan bahwa ia amanah terhadap kepercayaan-kepercayaan yang diberikan atas dirinya. Menurut penulis harusnya sifat jujur dan amanah ini bukanlah sesuatu yang asing lagi bagi seorang *marketer* muslim, sebab perilaku ini telah dicontohkan langsung oleh Rasulullah SAW sebagai seorang pedagang, Beliau memberikan contoh yang sangat baik dalam setiap transaksi bisnisnya yang mana selalu melibatkan kejujuran dan bisa dipercaya sehingga tidak pernah membuat pelanggannya kecewa. Dan analisa penulis terhadap agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin terkait dengan implementasi nilai jujur dan amanah dalam etika bisnis islam sudah sesuai dengan apa yang ada dalam teori.

g. Analisis tidak suka berburuk sangka (suuzan)

Menurut analisa dari penulis mengenai agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin terkait dengan sifat suka suuzan atau berprasangka buruk ini berdasarkan pada hasil penelitian yang didapat dari wawancara dengan masing-masing agen sudah sangat bagus dimana setiap agen memiliki prinsip untuk saling menghormati satu sama lain meskipun dalam bisnis asuransi mereka adalah pesaing bagi

satu sama lainnya. Tidak hanya itu agen asuransi Jasindo Syariah KP Banjarmasin juga menumbuhkan pemikiran-pemikiran yang positif untuk menghindari berprasangka atau menduga-duga hal yang buruk terhadap agen yang lainnya. Bisa penulis simpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh agen asuransi sudah sesuai dengan teori yang berkaitan dengan poin suuzan ini.

h. Analisis tidak suka menjelek-jelekan (gibah)

Seperti yang sudah diketahui bahwasanya gibah merupakan bentuk perbuatan zalim yang sangat dibenci oleh Allah SWT, saking laknatnya perbuatan gibah ini Allah SWT sampai mengibaratkan orang yang melakukan gibah itu sama halnya dengan memakan bangkai saudaranya sendiri. Begitu pula halnya dengan seorang *marketer* muslim hendaknya menghindari perbuatan tersebut, seperti yang disebutkan dalam teori janganlah menggunakan aib orang lain sebagai senjata untuk mengalahkan pesaing bisnis hanya untuk keuntungan diri pribadi. Adapun analisa dari penulis terhadap agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin terkait implementasi nilai etika bisnis islam menyangkut poin gibah ini sudah sesuai dengan teori dimana hasil dari penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa agen Jasindo Syariah tidak mau memanfaatkan aib dari agen lain untuk mengalahkan pesaing bisnisnya tersebut dan

mereka lebih fokus untuk membangun karir mereka sendiri dengan cara-cara yang profesional.

i. Analisis tidak melakukan suap (*risywah*)

Suap menyuap hukumnya dalam islam sudah ditegaskan haram, dan menurut pendapat penulis harusnya pelaku bisnis yang memiliki kejujuran dalam dirinya akan terhindar dari perbuatan *risywah* ini karena ia tidak berani untuk berbohong. Orang-orang yang mau disuap hanyalah orang-orang serakah dan tidak pernah merasa puas terhadap apa yang telah dimilikinya. Kesimpulan yang penulis dapatkan ialah agen yang memiliki kejujuran tidak akan pernah mau untuk disuap karena perbuatan itu hanya akan merugikan salah satu pihak. Dan dari hasil penelitian yang penulis telah lakukan agen asuransi Jasindo Syariah KP Banjarmasin tidak ada yang mau melakukan perbuatan terlarang ini, ini artinya sebagai agen asuransi mereka telah mengimplementasikan nilai etika bisnis islam dalam bisnis asuransi yang mereka geluti.

2. Analisis Kendala dalam Mengimplementasikan Etika Bisnis Islam Oleh Agen Asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin

Agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin dalam mengimplementasikan etika bisnis islam masih menghadapi kendala yang

harus agen pelajari kedepannya, berdasarkan dari hasil penelitian kendala tersebut penulis klasifikan menjadi kendala internal dan kendala eksternal.

a. Kendala internal agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin dalam mengimplementasikan etika bisnis islam

- 1). Sulit mengelola waktu ketika memprospek nasabah ke suatu daerah yang jarak tempuhnya jauh, daerah minoritas yang jauh dari musala sehingga mengakibatkan tidak bisa salat tepat waktu dan harus menjamak salat. Menurut analisa dari penulis ketika sedang berada di suatu daerah yang minoritas muslim sehingga kesulitan untuk mencari musala ataupun masjid agen harus bisa menyiasati hal tersebut dengan tetap melaksanakan salat dimana saja asalkan tempat itu suci, tidak ada patung di dalamnya, berposisi menghadap kiblat serta tidak mengganggu orang lain. Ada salah satu riwayat hadis Imam Al-Bukhari yang artinya *“dan dijadikan untukku bumi sebagai masjid dan bersuci, dimana saja seseorang dari umatku mendapatkan salat, hendaknya dia menunaikan salat”*. Hadis tersebut menegaskan untuk tetap melaksanakan salat dimanapun ketika sudah masuk waktu salat tidak perlu harus ke masjid atau musala yang terpenting tempatnya suci. Meskipun ketika dalam perjalanan seseorang diperbolehkan menjamak salat (sesuai dengan ketentuan syar’i), tetapi jika masih cukup waktu untuk melaksanakan salat sesuai dan tepat pada waktunya akan lebih baik daripada menjamak salat, sebaiknya dalam hal ini agen harus pintar membagi

waktu misalnya berangkat lebih awal agar memiliki banyak waktu ketika di perjalanan sehingga memungkinkan untuk mencari masjid atau musala terdekat agar bisa melaksanakan salat sesuai pada waktunya.

- 2). Kesibukan lain yang dimiliki oleh agen membuat tidak bisa selalu memegang handphone yang berakibat kurangnya pelayanan kepada nasabah secara online seperti respon yang lambat untuk membalas pesan atau *chat* yang dikirim oleh nasabah. Menurut analisa dari penulis meskipun di tengah padatnya aktivitas lain yang dimiliki, agen harus tetap menjadikan nasabah sebagai prioritas utama, usahakan agar selalu bisa dihubungi dan segera membalas pesan dari nasabah ketika sudah memiliki waktu luang.

b. Kendala eksternal agen asuransi PT Jasindo Syariah KP Banjarmasin dalam mengimplementasikan etika bisnis islam

- 1). Nasabah yang ketus dan terkesan angkuh harus dijelaskan secara berulang-ulang sehingga memerlukan kesabaran yang ekstra. Menurut analisa dari penulis dalam hal ini agen asuransi harus sering-sering melatih diri dengan kesabaran biar tidak gampang untuk terbawa oleh suasana. Menjadi sabar memang bukanlah suatu perkara mudah tapi jika hal itu terus dilatih dan diasah maka akan jadi terbiasa melakukannya, hal sederhana untuk melatihnya misalnya dengan membiasakan diri untuk bersikap proaktif, contohnya ketika nasabah

melontarkan kata-kata yang pedas agen bisa menunda dulu untuk menanggapi dan jangan langsung memberikan respon sehingga otak kita akan diberi jeda untuk berpikir secara tenang untuk bisa memberikan respon yang lebih baik.

- 2). Nasabah yang ketus dan sombong biasanya cenderung sering menanyakan hal-hal yang sifatnya memojokkan asuransi dan terlihat seperti menolak untuk di prospek. Menurut analisa dari penulis nasabah yang memojokkan asuransi biasanya cenderung merasa tidak butuh dengan asuransi sehingga enggan untuk membeli polis asuransi kecuali mereka menemukan kebutuhan dalam produk tersebut, maka dalam hal ini yang bisa seorang agen lakukan adalah membantu nasabah yang bersangkutan untuk menemukan kebutuhannya melalui pencarian fakta.
- 3). Ketika menemui nasabah yang ketus dan angkuh terkadang sulit untuk memulai pembicaraan karena takut salah bicara. Menurut analisa dari penulis membujuk calon nasabah bukan suatu perkara yang mudah dilakukan bahkan tak jarang banyak agen yang mengalami kegagalan dalam hal ini, sehingga sangat penting bagi seorang agen asuransi untuk memiliki sebuah keterampilan komunikasi yang baik sehingga akan menciptakan hubungan yang baik antara agen asuransi dan nasabahnya.
- 4). Ketika menemui nasabah yang ketus dan angkuh sangat memakan waktu, sebab nasabah yang demikian perlu pendekatan yang berbeda

dari nasabah biasa pada umumnya agar tidak terjadi penolakan. Menurut analisa dari penulis keberatan yang dilontarkan pembeli merupakan sesuatu yang secara umum akan selalu muncul dalam penjualan, kemampuan dari seorang agen untuk mengatasi hal tersebut sering dikenal dengan istilah *handling objection*. Salah satu bentuk penolakan yang sering terjadi biasanya akan muncul di awal presentasi, calon nasabah terkesan mendengarkan presentasi dengan setengah hati. Sebagai seorang agen yang memiliki banyak pengalaman pastinya mereka sudah paham dan menguasai cara-cara untuk mengatasi penolakan tersebut.

- 5). Terkadang nasabah sering lupa dan abai bahwa ada janji dan terpaksa harus *reschedule*. Menurut analisa dari penulis baik agen asuransi atau nasabah sebagai manusia yang berjuduk makhluk sosial pasti akan saling membutuhkan antara satu sama lain, akan tetapi kesibukanlah yang berbeda. Karena kesibukan inilah yang kadangkala membuat janji pertemuan dari kedua belah pihak jadi tertunda dan mengharuskan membuat janji temu baru di waktu mendatang. Jika menemui kendala yang seperti ini ada baiknya agen asuransi untuk berusaha menghubungi calon nasabah sehari atau dua hari sebelum hari penentuan untuk mengingatkan kembali kepada calon nasabah bahwa dihari yang sudah ditentukan tersebut akan ada pertemuan kedua belah pihak. Sehingga kedepannya tidak akan terjadi lagi



pembatalan janji temu secara tiba-tiba baik dikarenakan lupa atau memang sedang berhalangan dengan kesibukan yang lain.

- 6). Ketika menjelaskan secara jujur mengenai kekurangan produk yang ditawarkan ada beberapa nasabah yang langsung ragu untuk membeli produk asuransi tersebut setelah mengetahui kekurangannya. Menurut analisa dari penulis sudah menjadi sesuatu yang wajar ketika seorang pembeli menjadi ragu atau bahkan membatalkan keinginannya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan ketika mengetahui kekurangan dari produk yang ditawarkan itu, sudah menjadi sifat alamiah manusia selalu ingin mendapatkan sesuatu yang tanpa cela. Tetapi disini agen harus mampu untuk kembali meyakinkan calon nasabah bahwasanya manfaat dan keunggulan dari produk tersebut jauh lebih besar dibandingkan kekurangannya, dan tentu saja agen harus meyakinkan dengan dukungan referensi serta bukti nyata terkait dengan manfaat dan keunggulan produk itu sehingga tidak hanya dianggap sebagai omong kosong oleh nasabah.