

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan analisis prinsip modal dasar agen dalam memasarkan produk di PT takaful keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin dari para informan, Yaitu : Direktur, Manajer, dan Agen

- a. Nama : Rita Hariati
Umur : 46 tahun
Pendidikan Terakhir : S1 Sekretaris
Jabatan : Direktur

- b. Nama : Hadijah
Umur : 45 tahun
Pendidikan Terakhir : S1 Ekonomi
Jabatan : Manajer

- c. Nama : Rika Mahzumi
Umur : 37
Pendidikan Terakhir : S1
Jabatan : Agen

d. Nama : Oules Suryanengsih

Umur : 45

Pendidikan Terakhir : SMA

Jabatan : Agen

e. Nama : Ella Nurlaela

Umur : 42

Pendidikan Terakhir : SMA

Jabatan : Agen

1. Prinsip modal dasar agen memasarkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan pada calon nasabah

a. Tanggung jawab

Sebagai seorang agen di Takaful Keluarga Ro Az-Zahra harus mempunyai jiwa yang sabar dan bertanggung jawab untuk menghadapi nasabah-nasabahnya dalam memasarkan produk, agen asuransi syariah adalah pekerjaan yang mulia dalam berperan membantu individu, keluarga dan dunia usaha untuk memperoleh program asuransi syariah yang cocok dengan anggaran dan kebutuhan nasabah. Agen yang bertanggung jawab membantu mencari produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan penghasilan nasabah.

Tanggung jawab seorang agen bisa melakukan antisipasi terhadap resiko nasabah, seandainya kemalangan/musibah terjadi sehingga keluarga yang

di tinggalkan tetap bisa melangsungkan kehidupan dengan dukungan keamanan finansial melalui proteksi asuransi syariah. Selain itu, agen berperan dalam membantu nasabah dan ahli waris untuk memproses dan mendapatkan uang pertanggungan yang menjadi haknya bila suatu saat kemalangan terjadi.¹

Agen yang bertanggung jawab minimal harus tau dan paham produk yang akan dijual, serta mengerti akan resiko dan manfaat produk yang akan dijual kepada calon nasabah.²

Tanggung jawab agen asuransi syariah tidak dengan nasabah atau perusahaan saja tapi tanggung jawabnya juga kepada Allah, karena setiap perbuatan kita manusia tidak bisa melihat keseluruhannya hanya Allah yang melihat semua perbuatan kita yang keseluruhannya dan di pertanggungjawabkan dihadapan Allah.³

Perilaku agen yang bertanggung jawab dengan produk asuransi syariah yang ditawarkan dan dijelaskan kepada nasabahnya sehingga tidak merugikan kedua belah pihak dalam melakukan perjanjian di asuransi syariah.⁴

Agen dalam memasarkan produk asuransi syariah harus penuh dengan tanggung jawab artinya segala manfaat dan keuntungan yang dijual dari suatu

¹ Rita Hariati, Direktur, *Wawancara Pribadi*, Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, 25 Juli 2018. Pukul 13:30.

² Oules Suryanengsih, Agen, *Wawancara Pribadi*, Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, 09 Oktober 2018. pukul 12:30.

³ Hadijah, Manajer, *Wawancara Pribadi*, Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, 09 Oktober 2018. Pukul 14:00.

⁴ Rika Mahzumi, Agen, *Wawancara Pribadi*, Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, 1 Agustus 2018. Pukul 09:30 .

produk harus bisa di pertanggungjawabkan kebenarannya agar tidak ada komplain dikemudian hari karena tidak sesuai dengan yang disampaikan di awal.⁵

b. Mandiri

Sebagai agen asuransi syariah harus mempunyai sifat mandiri dalam mengembangkan perekonomian dan membantu perusahaan untuk mendapatkan nasabah dalam memasarkan produk asuransi syariah, seorang agen yang mandiri bergerak cepat dalam mencari nasabah dan membantu meringankan resiko yang tidak ketahui nasabah dikemudian hari, kemandirian yang dimiliki agen sangat membantu dalam mengembangkan perusahaan asuransi syariah. Agen yang mandiri mengajak timnya dalam memasarkan produk asuransi syariah dengan cepat dan membantu nasabah agar cepat membeli produk ke asuransi syariah.⁶

Agen asuransi syariah bergerak sendiri dan mencari calon nasabah sendiri tanpadi dampingi manajer dan selalu melakukannya dengan sendiri dalam memasarkan produk asuransi syariah dan dalam mengembangkan perusahaan asuransi syariah.⁷

Seorang agen asuransi syariah harus berjiwa mandiri jangan bergantung pada orang lain dalam memasarkan produk asuransi syariah atau menunggu belas kasih orang. Karena agen yang bersifat mandiri maka ingin selalu maju dan

⁵ Ella Nurlaela, Agen, *Wawancara Pribadi*, Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, 10 Oktober 2018. pukul 10.30.

⁶ Rita Hariati, *Op. cit.*

⁷ Oules Suryanengsih, *Op.cit.*

berhasil. Nasib untuk maju dan sukses dalam memasarkan produk yang kita jual ada di tangan kita sendiri.⁸

Agen yang mandiri dalam memasarkan produk asuransi syariah berarti berani berusaha sendiri dengan ilmu yang sudah mereka dapat dan pengalaman yang dijalani selama *training* dan selama memasarkan produk asuransi syariah dan dengan siap memberikan informasi tentang asuransi syariah kepada calon nasabah yang akan dituju⁹

Dalam memasarkan produk sebisa mungkin agen harus bisa mandiri tidak tergantung dengan atasan terus dan tidak didampingi atasan supaya lebih mahir dalam menyampaikan, profesional dalam memasarkan produk asuransi syariah dan menguasai produk yang akan dijual.¹⁰

c. Kreatif

Saat ingin menjual suatu produk, maka hal pertama yang akan seorang agen PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra lakukan adalah memahami produk tersebut dan mengetahui dengan jelas segala manfaat dan juga keuntungan yang akan didapatkan nasabah dari produk tersebut. Seorang agen harus memiliki pengetahuan dan keyakinan yang sangat baik mengenai berbagai macam produk asuransi yang akan di pasarkan agen. Dengan begitu maka agen akan lebih mudah

⁸ Hadijah, *Op.cit.*

⁹ Rika Mahzumi, *Op.cit.*

¹⁰ Ella Nurlaela, *Op.cit.*

melakukan pendekatan serta memberikan penjelasan yang detail mengenai manfaat dari masing-masing produk asuransi.¹¹

Agen asuransi syariah yang kreatif selalu bisa mengatur waktu untuk menemui calon nasabah, mencari celah setiap ketemu orang baru untuk menjelaskan dan memasarkan produk asuransi syariah, mempelajari apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah dengan menceritakan produk yang dijual, *sharing* kepada calon nasabah apa yang di butuhkan dan memberikan solusi setelah mendengar kebutuhan calon nasabah.¹²

Agen asuransi syariah harus kreatif, bisa dalam membuat nasabah yang sudah bergabung di asuransi syariah agar bisa menambah polis asuransinya dan calon nasabah agar mau membeli produk yang di jual dan di jelaskan agen.¹³

Kreatif seorang agen asuransi syariah dalam menyampaikan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah dan kreatif dalam melakukan tindakan-tindakan yang didasari akhlak yang baik ketika berhadapan dengan calon nasabah. sikap kreatif seorang agen untuk mengajak calon nasabahnya sangat berperan penting dalam pemasaran produk asuransi syariah, agar calon nasabah mengerti semua keterangan dari agen asuransi syariah dan dengan kreatif agen menjelaskan kepada calon nasabah sejelas-jelasnya masalah produk asuransi

¹¹ Rita Hariati, *Op.cit.*

¹² Oules Suryanengsih, *Op. cit.*

¹³ Hadijah, *Op. cit*

syariah, setelah mendengar penjelasan agen calon nasabah merasa jelas dan tenang untuk membeli produk asuransi syariah.¹⁴

Dalam memasarkan produk asuransi syariah, agen tidak boleh kaku dengan aturan teknik penjualan, dan lebih bagusnya agen kreatif dalam menawarkan keunggulan suatu produk, bisa menelaah produk apa yang lebih dibutuhkan calon nasabah dan supaya calon nasabah lebih besar rasa keingintahuannya sehingga menjadi antusias dan tertarik untuk membeli produk asuransi syariah.¹⁵

d. Selalu optimis dan tidak boleh putus asa

Seorang agen yang baik harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan penyampaian yang baik, mempunyai keyakinan yang kuat dan percaya diri tinggi membuat seorang agen tidak mudah menyerah meski berkali-kali gagal untuk mengajak orang bergabung ke perusahaan asuransi yang agen tawarkan. Memiliki keyakinan yang kuat akan memantapkan jiwa untuk tidak mudah menyerah begitu saja, dan rasa percaya diri akan menambah sisi positif dari seorang agen untuk berjuang menuju kesuksesan.

Nasabah yang sudah bergabung ke asuransi syariah, tentu di tengah jalan memiliki banyak keluhan yang disampaikan kepada agen asuransi syariah. Saat seperti itu seorang agen harus cepat tanggap mendengarkan keluhan-keluhan dari

¹⁴ Rika Mahzumi. *Op. cit*

¹⁵ Ella Nurlaela. *Op.cit.*

nasabah kemudian ditanggapinya dengan segera memproses apa penyebab yang membuat nasabah mengeluh.¹⁶

Sifat yang harus dimiliki seorang agen asuransi syariah harus selalu optimis dan tidak mudah putus asa walau kadang kendala datang dan tidak sesuai dengan keinginan dan saat kendala itu datang maka agen asuransi syariah bisa menyelesaikan kendala itu dan mencari solusinya.¹⁷

Agen asuransi syariah harus bersikap selalu optimis dan tidak mudah putus asa. sikap agen optimis dan tidak mudah putus asa melakukan sesuatu, mendorong diri dan bertekad untuk mendapatkan apa yang dia cita-citakan dalam memasarkan produk asuransi syariah agar bisa menjual banyak produk asuransi syariah dengan niat kuat di dalam hati dan berkeyakinan dapat mencapai yang diinginkan nasabah.¹⁸

Selalu optimis dan tidak berputus asa berarti harus yakin bahwa yang kita tawarkan benar-benar akan diterima oleh calon nasabah dan apabila ada penolakan pun kita tidak akan putus asa, karena yakin masih banyak calon-calon nasabah yang lain dan akan menerima kita lebih baik lagi.¹⁹

Selalu optimis dan tidak boleh putus asa harus seorang agen asuransi syariah miliki dari mulai langkah awal melakukan penjualan karena dengan selalu optimis dan tidak boleh putus asa itu akan membawa semangat untuk diri dan

¹⁶ Rita Hariati, *Op. cit*

¹⁷ Oules Suryanengsih, *Op. cit*

¹⁸ Hadijah, *Op. cit*

¹⁹ Rika Mahzumi, *Op.cit.*

tidak mudah menyerah dalam memasarkan produk dan selalu yakin dengan produk yang akan dijual adalah yang terbaik sehingga keyakinan itu pun akan sampai kepada calon nasabah. sehingga calon nasabah tidak ada keraguan lagi untuk membeli produk asuransi syariah.²⁰

e. Jujur dan dapat dipercaya

Seorang agen asuransi syariah PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra tidaklah mudah untuk menjual produk dengan prestasi yang baik, untuk itu diperlukan syarat untuk keberhasilan yang harus di tempuh oleh seorang agen asuransi syariah untuk menjadi penjual yang berlandaskan keimanan kepada Allah Swt. Agen harus jujur dalam perkataan, perbuatan dan hati nurani, menjelaskan secara jujur dengan nasabah tanpa nada memaksakan, dan meminta nasabah untuk dapat menjawab dengan jujur yang memudahkan penutupan dan pemeliharaan polis. Dan seorang agen harus mempunyai sifat setia kepada perusahaan yang diwakilinya.

Agen asuransi syariah PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra adalah yang paham mengenai asuransi syariah . Penjelasannya bukan hanya mengenai manfaat asuransi, melainkan memberi pertimbangan kepada calon nasabah produk apa yang pas untuk calon nasabah gunakan sesuai penghasilan sehingga bisa membeli polis asuransi tanpa harus mengganggu *cash flow* keuangan calon nasabah.

Ketika agen menunjukkan apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah, tentu agen akan menunjukkannya sebagai kebutuhan proteksi, sebuah jaminan

²⁰ Ella Nurlaela, *Op.cit.*

keuangan yang wajib dimiliki dan dengan rencana keuangan keluarga. Tidak hanya menunjukkan kebutuhan nasabah namun juga solusinya. Inilah yang membuat pikiran mereka lebih terbuka, yang pada akhirnya akan merubah pola pikir mereka terhadap asuransi menjadi positif. Dan agen asuransi syariah dapat menolong mengelola keuangan calon nasabah.²¹

Agen asuransi syariah memiliki sifat yang jujur dan dapat dipercaya yang tinggi dalam memasarkan produk asuransi syariah sesuai dengan sifat agen asuransi syariah yang ada dalam diri sendiri untuk bersifat jujur dan dapat dipercaya dalam segala hal apapun dan tidak menipu calon nasabah yang tidak mengerti akan asuransi syariah.²²

Kejujuran dan percaya diri merupakan modal dasar agen untuk menuju keberhasilan dalam memasarkan produk asuransi syariah kepada calon nasabah, sebagai agen asuransi syariah ketika menyampaikan produk asuransi syariah harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan secara terbuka dalam hal produk yang cocok untuk calon nasabah.²³

Seorang agen asuransi syariah yang jujur dan dapat dipercaya dalam memasarkan produk asuransi syariah dan diharuskan berkata jujur dengan penjelasan tentang produk asuransi syariah yang sebenar-benarnya dan tidak ada yang ditambahkan dengan hal-hal yang tidak ada di dalam produk asuransi syariah tersebut dan agen yang jujur dan dipercaya calon nasabah dan nasabahnya

²¹ Rita Hariati, *Op. cit.*

²² Oules Suryanengsih, *Op.cit.*

²³ Hadijah, *Op. cit.*

akan sangat penting untuk memasarkan produk yang akan datang dan lebih mudah.²⁴

Untuk mendapatkan kepercayaan dari calon nasabah tentunya seorang agen asuransi syariah harus mempunyai pribadi Yang jujur artinya apa yang akan

di sampaikan agen asuransi syariah tidak ada yang ditutup-tutupi, baik buruknya, kurang lebihnya, suatu produk akan dijelaskan di awal untuk menghindari ketidakjelasan sehingga calon nasabah yakin untuk membeli produk dengan agen yang jujur dan dapat di percaya.²⁵

f. Sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan

Agar seorang agen sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan dari awal memulai prospek harus sudah mempersiapkan mental akan kemungkinan resiko adanya penolakan dan saat ada penolakan tetap coba tenang. Dan tetap menggali prospek, alasannya apa yang membuatnya menolak, agen harus siapkan jawaban jika ada keberatan dari nasabah (*hadling objection*) dengan begitu nasabah tidak langsung menolak masih ada harapan untuk kita membuka mindsetnya dan masih ada interest untuk membeli asuransi syariah. Walaupun gagal sama sekali agen harus tetap sabar karena untuk menuju closing itu adalah sebuah proses diniatkan syiar kerja untuk ibadah ikhtiar mengharapkan ridho

²⁴ Rika Mahzumi, Op. cit

²⁵ Ella Nurlaela, Op. cit.

Allah hasil akhir diserahkan kembali pada Nya dengan niat tulus jadi agn tidak merasa kecewa dan pantang menyerah.²⁶

Agen asuransi syariah yang bersifat sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan suatu hari akan mendapatkan keberhasilan karena agen selalu maju dan terus berjuang untuk memajukan perusahaan asuransi syariah dan untuk membantu perekonomian calon nasabah, agen asuransi syariah yang mengalami kegagalan dalam memasarkan produk dengan calon nasabah satu bisa ke calon nasabah lain, karena dari 10 orang yang agen temui hanya merespon 2 orang itu sudah termasuk keberhasilan yang di dapat agen, dengan kesabaran dan tidak panik ketika mengalami kegagalan agen akan mendapatkan banyak nasabah.²⁷

Seorang agen asuransi syariah apabila memasarkan produk selalu ingin closing. bila tidak closing dia selalu putus asa dan pesimis. di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin agen diajarkan harus memiliki sifat sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan karena agen yakin Allah pasti akan mengganti semuanya dengan keberhasilan dan agen akan banyak mendapatkan nasabah.²⁸

Sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan adalah hal yang lumrah seorang agen asuransi syariah dalam memasarkan produk pasti mengalami kegagalan, dengan kegagalan tersebut maka akan memicu seorang agen untuk lebih sabar dan berusaha lagi, dan dengan banyak kegagalan agen asuransi syariah

²⁶ Rita Hariati, *Op.cit.*

²⁷ Oules Suryanengsih, *Op.cit.*

²⁸ Hadijah, *Op. cit.*

lebih banyak mengetahui kesalahan yang terjadi saat memasarkan produk asuransi syariah dan akan memperbaiki kesalahannya untuk menemukan keberhasilannya²⁹

Seorang agen asuransi syariah harus sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan dalam memasarkan produk asuransi syariah terus lah berjuang sampai mendapatkan nasabah. Dan jangan cepat menyerah kalau belum ada yang tertarik dengan produk asuransi syariah, tetaplah berusaha memasarkan produk asuransi syariah dan bila gagal jadilah berjiwa besar karena kegagalan itu adalah cambuk ilmu untuk memperbaiki kesalahan yang disampaikan agen asuransi syariah ke calon nasabah.³⁰

2. Kendala Agen Dalam Memasarkan Produk-Produk di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin

a. Tidak butuh

Seorang agen asuransi syariah menggali dan memunculkan kebutuhan calon nasabah karena tidak satu orangpun yang tidak butuh asuransi kecuali orang tersebut tidak mungkin sakit, meninggal atau tidak mungkin terhindar dari resiko yang kita tidak ketahui, nasabah merasa tidak butuh asuransi karena kurangnya pengetahuan akan manfaat asuransi.³¹

²⁹ Rika Mahzumi, *Op. cit.*

³⁰ Ella Nurlaela, *Op.cit.*

³¹ Rita Hariati, *Op.cit*

Calon nasabah tidak butuh produk asuransi syariah karena pada saat ini sudah mempunyai uang yang lebih dan di bank sudah banyak uang tabungannya, calon nasabah merasa mampu untuk kehidupannya yang akan datang tanpa membeli produk asuransi syariah, uangnya dan tabungannya di bank sudah membantu untuk kelangsungan hidupnya dan keluarganya.³²

Banyak orang yang belum mengetahui tentang bagusnya manfaat asuransi syariah, saat ini kehadiran asuransi syariah memang menjadi penolong bagi kebanyakan orang. Banyak orang yang tidak tahu asuransi syariah membantu meringankan beban keuangan akibat kejadian buruk yang menimpa. Dari ketidaktahuan nasabah tentang asuransi syariah yang membuat nasabah menolak dan mengatakan tidak butuh karena masih muda dan masih sehat, padahal kalau nasabah mengetahui manfaat asuransi syariah, nasabah pasti tidak akan mengatakan tidak butuh. Kurangnya penjelasan agen yang detail tentang produk asuransi syariah berdampak pada penurunan keinginan nasabah dalam berasuransi syariah. Nasabah merasa tidak butuh asuransi karena nasabah sudah merasa berkecukupan maka dari itu, ini tugas agen dalam meyakinkan nasabah akan pentingnya asuransi syariah dalam kebutuhan di kehidupan nasabah. Banyak nasabah yang berkata tidak butuh asuransi karena pundak ini dapat memikul beban dan tanggung jawab ini.³³

Calon nasabah tidak butuh produk asuransi syariah karena pada saat ini sudah mempunyai uang yang lebih dan di bank sudah banyak uang tabungannya,

³² Hadijah, *Op.cit.*

³³ Rika Mahzumi, *Op.cit.*

calon nasabah merasa mampu untuk kehidupannya yang akan datang tanpa membeli produk asuransi syariah, uangnya dan tabungannya di bank sudah membantu untuk kelangsungan hidupnya dan keluarganya.

Seorang agen asuransi syariah mengatakan kepada calon nasabah bahwa sangat setuju asuransi syariah memang tidak dibutuhkan calon nasabah sekarang ini, tetapi seorang agen lah yang bisa membelikan masukkan kepada calon nasabah yang tidak butuh asuransi syariah dengan mengatakan bahwa orang-orang yang saat ini menderita sakit ataupun cacat membutuhkan asuransi tetapi sudah terlambat karena orang-orang itu tidak membutuhkan asuransi syariah pada saat sehat. Asuransi syariah memang seperti payung. membeli payung bukan berarti ingin hujan. tetapi untuk menjaga-jaga ketika hujan anda tidak basah. begitu juga dengan membeli produk asuransi syariah bukan berarti ingin sakit atau dapat resiko. tetapi untuk menjaga-jaga ketika sakit dan resiko itu muncul tapi tidak ahu kapan akan terjadi resiko itu dengan membeli produk asuransi syariah itu akan membuat kehidupan calon nasabah menjadi tenang.³⁴

b. Tidak terburu-buru

Banyak calon nasabah yang tidak ingin terburu-buru membeli produk asuransi syariah karena merasa masih sehat dan muda dan sebagai agen asuransi syariah harus memberikan pemahaman bahwa saat ini lah yang tepat masuk asuransi karena masih sehat, masih usia muda, dan masih produktif dalam bekerja

³⁴ Ella Nurlaela, *Op. cit.*

kalau sudah sakit dan tua tidak bisa kerja tidak bisa lagi menghasilkan uang maka manfaat asuransi syariah yang akan membantu pengobatan sakit, hari tua dan pensiunan.³⁵

Calon nasabah tidak terburu-buru beli produk asuransi syariah, karena asuransi syariah sifatnya jangka panjang dan dapat manfaatnya jadi calon nasabah tidak terburu-buru dan calon nasabah mau mempelajari dulu dan memahami produk asuransi syariah untuk dirinya dan keluarganya.³⁶

Sepanjang hidup manusia selalu dihadapkan pada kemungkinan terjadinya peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian yang dapat mengakibatkan musnahnya atau berkurangnya nilai ekonomi dari pada manusia itu sendiri. Hal ini sudah jelas akan membawa akibat kerugian baik manusia itu sendiri maupun bagi keluarganya. Karena manusia dalam hidupnya selalu menghadapi suatu risiko seperti misalnya: meninggal dunia, baik meninggal karena usia tua atau meninggal pada usia muda karena sakit, kecelakaan, dan lain sebagainya. Banyak yang menolak asuransi karena ketidaktahuan dan ketidakinginan karena masih muda jadi tidak ingin terburu-buru membeli polis asuransi dengan manfaat asuransi di hari tua dan untuk keluarga, nasabah dan keluarga tidak mau terburu-buru mengambil produk asuransi syariah karena masih mempunyai kebutuhan lain yang harus di bayar seperti masih bayar biaya sekolah anak, cicilan rumah dan cicilan mobil.³⁷

³⁵ Rita Hariati, *Op. cit.*

³⁶ Hadijah, *Op.cit.*

³⁷ Rika Mahzumi, *Op.cit.*

Nasabah mengatakan tidak ingin terburu-buru membeli polis asuransi syariah, padahal nasabah bagus membeli polis asuransi syariah pada saat tidak terburu-buru dan pada saat santai karena asuransi syariah manfaatnya di dapat pas terjadi sesuatu, sedangkan kita tidak tahu kapan kita terjadi sesuatu kalau sudah terburu-buru nasabah akan menyesal karena tidak membeli dari awal dan pada masih sehat dan mampu.³⁸

Calon nasabah yang tidak ingin terburu-buru untuk mengambil produk asuransi syariah karena merasa masih muda dan masih mampu dalam segala resiko yang akan di dapatnya. Sebagai seorang agen asuransi syariah harus menjelaskan mumpung masih sehat dan masih mampu bekerja untuk membeli dan membayar produk asuransi syariah maka bagusnya untuk membelinya secepat mungkin karena kalau sudah sakit dan tidak bekerja lagi tidak bisa membayar asuransi syariah, kalau si calon nasabah cepat membelinya maka saat si calon nasabah sudah tidak sehat lagi dan tidak bekerja lagi bisa menggunakan uang yang dibayarnya ke asuransi syariah untuk kehidupannya dan keluarga.³⁹

c. Tidak percaya

Sebagai agen asuransi syariah harus bisa memberikan testimoni-testimoni tentang nasabah yang terdahulu, yang sudah menikmati manfaat produk asuransi syariah. yang diambil nasabah pada saat pengambilan manfaat asuransi syariah tidak ada kendala bila syarat-syarat yang diajukan perusahaan asuransi syariah

³⁸ Oelus Suryanengsih, *Op.cit.*

³⁹ Ella Nurlaela, *Op. cit.*

dilengkapi oleh nasabah pada saat klaim atau pengambilan manfaat, kalau sudah agen memberikan testimoni kepada calon nasabah akan memudahkan agen mendapatkan kepercayaan dari calon nasabah.⁴⁰

Calon nasabah tidak percaya produk asuransi syariah karena adanya agen yang nakal, yang berbicara manis, menjanjikan sesuatu yang tidak pasti, seperti mengatakan dapat manfaatnya banyak dan juga mengatakan kepada calon nasabah mendapatkan untung besar dalam membeli produk asuransi syariah.⁴¹

Membuat nasabah tidak percaya karena banyak agen yang tidak menjalankan tugasnya, jarang ikut *training* dalam penyampaian penjelasan produk, susah diajak *meeting* dan susah untuk *action*. Jadi agen dalam menjelaskan produk ke nasabah kurang menguasai tentang produk-produk dan membuat nasabah merasa tidak percaya dengan membeli produk asuransi syariah

Membuat susahnya agen dalam mendapatkan nasabah karena kekurangtahuan agen masalah produk yang akan dia pasarkan ke nasabah, kalau agen belum menguasai produk akan terdapat banyak kendala dalam memasarkannya. Agen yang tidak mengetahui tentang produk secara dalam akan sulit untuk membuka *mindset* masyarakat tentang asuransi syariah dan mengakibatkan banyak nasabah yang tidak percaya .⁴²

Seorang agen yang memasarkan dan menjual produk asuransi syariah harus bisa meyakinkan nasabah tentang manfaat dan keuntungan produk asuransi

⁴⁰ Rita Hariati, *Op.cit.*

⁴¹ Hadijah, *Op.cit*

⁴² Rika Mahzumi, *Op.cit.*

syariah, sekarang banyak calon nasabah yang tidak percaya asuransi syariah karena calon nasabah kurang pengetahuannya tentang asuransi syariah dan calon nasabah meanggap sama dengan asuransi konvensional, yang mengakibatkan calon nasabah tidak percaya karena kurangnya penjelasan agen ke nasabah kalau manfaat yang di dapat nasabah akan asuransi syariah benar-benar ada dan agen asuransi syariah harus bisa membuktikan kepada nasabah dengan kejadian-kejadian nasabah terdahulu yang membeli produk asuransi syariah, mereka mendapatkan manfaat sesuai kesepakatan di awal.⁴³

Membuat calon nasabah tidak percaya dengan produk asuransi syariah karena banyak calon nasabah mendengar dari nasabah asuransi lain baik itu nasabah asuransi konvensional maupun asuransi syariah. kalau pas pengajuan klaim nasabah susah untuk klaimnya, jadi sebagai agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin harus bisa menjelaskan kepada calon nasabah yang tidak percaya dengan produk asuransi kalau dalam pengurusan klaim akan di bantu pihak agen asuransi syariah.⁴⁴

d. Tidak ada uang

Sebagai seorang agen asuransi syariah harus bisa menjelaskan kepada calon nasabah yang berkata tidak ada uang buat beli produk asuransi syariah yang ditawarkan agen, dan agen harus kasih solusi kepada calon nasabah bahwa harus bisa manajemen keuangan dengan baik seperti berhemat, belanja sesuai

⁴³ Oules Suryanengsih, *Op.cit.*

⁴⁴ Ella Nurlaela, *Op.cit.*

kebutuhan dan menyisihkan uang buat membeli produk asuransi syariah supaya keuangan calon nasabah di kemudian hari menjadi lebih baik.⁴⁵

Calon nasabah yang tidak ada uang dalam membeli produk asuransi syariah tidak masalah atau jangan berkecil hati, mungkin saat ini belum ada uang kan nanti pasti akan di kasih Allah rejeki, kalau masih mampu dan masih muda dalam mencari rejeki pasti akan bisa untuk membeli produk asuransi syariah. banyak kendala pada saat ini yaitu masalah keuangan maka dari itu kalau sudah punya uang cepat-cepat untuk membeli produk asuransi syariah untuk persiapan di hari tua buat diri sendiri- dan keluarga.⁴⁶

Semakin susahny sekarang mencari uang jadi banyak calon nasabah yang susah untuk ikut asuransi karena kekurangan uang dalam kehidupannya, maka dari itu tugas agen membantu perencanaan uang calon nasabah dengan menghitung pendapatan calon nasabah dan menyesuaikan produk yang pas untuk jumlah uang nasabah yang bisa untuk ikut asuransi. karena akan pentingnya asuransi buat orang yang pendapatan ekonominya rendah. Agen menjelaskan nasabah yang merasa tidak ada uang untuk berasuransi dengan mengatakan produk yang sesuai seperti produk pendidikan anak supaya nasabah akan berpikir untuk pendidikan anak dikemudian hari yang semakin mahal, dan bisa juga produk ziarah baitullah karena calon nasabah pasti ingin ziarah ke baitullah dan agen harus menjelaskan manfaat untuk membeli produk ziarah baitullah dari

⁴⁵ Rita Hariati. *Op. cit.*

⁴⁶ Hadijah, *Op.cit.*

sekarang karena produk ziarah baitullah ada proteksi yang membantu calon nasabah pada saat naik haji atau umroh.⁴⁷

Tugas agen asuransi syariah dalam menghadapi kendala yang akan di dapatnya dalam memasarkan produk asuransi syariah adalah nasabah yang tidak ada uang dan agen menjelaskan kalau nasabah tidak ada uang bagusnya untuk membeli produk asuransi syariah yang murah dan mampu untuk di bayar nasabah, karena nasabah yang tidak ada uang bagusnya membeli produk asuransi syariah untuk melindungi dari resiko dan perusahaan asuransi syariah yang akan membantu menghadapi dan menanggung resiko nasabah yang terjadi di kemudian hari tanpa diketahui, kalau sudah punya uang buat apa membeli produk asuransi syariah karena bisa menanggung resikonya sendiri.⁴⁸

Banyak calon nasabah bilang tidak punya uang untuk membeli produk asuransi syariah, orang yang tidak punya uang baiknya untuk memiliki produk asuransi syariah. Bisa dilihat seorang raja atau orang kaya raya tidak membutuhkan asuransi karena sudah memiliki segalanya dan pada saat terjadi sakit ataupun resiko raja dan orang kaya sudah punya uang buat berobat jadi seorang agen harus menjelaskan kepada calon nasabah yang tidak ada uang untuk menyisihkan sedikit uangnya untuk membeli produk asuransi syariah agar calon nasabah yang tidak ada uang banyak bisa di bantu oleh perusahaan asuransi syariah dalam mengelola keuangannya.⁴⁹

⁴⁷ Rika Mahzumi, *Op.cit.*

⁴⁸ Oules Suryanengsih, *Op. cit.*

⁴⁹ Ella Nurlaela, *Op. cit*

3. Kelebihan dan kekurangan perusahaan asuransi syariah PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin

a. Kelebihan

Perusahaan PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra full syariah, Dapat bisnis *allowance*, target tidak terlalu ditekan, *incomenya* banyak kalau seorang agen fokus dalam menjalankannya dan dalam mencari nasabah.

b. Kekurangan

Perusahaan PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin mengeluarkan modal sendiri untuk menyewa kantor, petugas administrasi, petugas kebersihan dan keperluan kantor⁵⁰

B. Analisis Data

Dalam memasarkan asuransi syariah seorang agen harus mempunyai prinsip modal dasar dan perilaku yang baik agar terciptanya saling kepercayaan dalam membantu perekonomian nasabah. Modal dasar dan perilaku yang baik membuat seorang agen menjadi profesional dalam mengerjakan pekerjaannya mencari nasabah dan menjelaskan tentang pentingnya berasuransi syariah untuk masa depan keluarga.

Agen asuransi syariah yang membantu dalam mencapai tujuan baik buat nasabah dan perusahaan asuransi syariah. Agen membantu dan memberikan solusi

⁵⁰ Rita Hariati. Direktur. *Wawancara Pribadi*. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra . 9 Agustus 2018. Pukul 10:00

buat nasabah untuk melindungi aset dan keluarganya dari resiko. Dan agen juga membantu perusahaan asuransi syariah untuk mendapatkan nasabah. Analisis yang dilakukan meliputi:

1. Analisis prinsip modal dasar agen dalam memasarkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan pada calon nasabah

a. Analisis Tanggung jawab

Seorang agen di Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin mempunyai jiwa yang sabar dan bertanggung jawab untuk menghadapi calon nasabah-nasabahnya dalam memasarkan produk asuransi syariah, agen asuransi syariah adalah pekerjaan yang mulia dalam berperan membantu individu, keluarga dan dunia usaha untuk memperoleh program asuransi syariah yang cocok dengan anggaran dan kebutuhan nasabah. Agen PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin bertanggung jawab membantu mencarikan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan penghasilan nasabah.

Menurut analisis peneliti tanggung jawab seorang agen dalam memasarkan produk asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin sangat bagus dan sesuai dengan teori, di dalam Islam di ajarkan untuk bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan yang sedang dijalani seperti bekerja sebagai seorang agen asuransi syariah yang bertanggung jawab. Tanggung jawab seorang agen asuransi syariah tidak semata-mata hanya kepada para nasabah atau perusahaan yang diwakilinya tetapi lebih dari itu ia harus dapat mempertanggungjawabkan semua

transaksi yang dilakukan kepada Allah Swt.⁵¹ Agen bertanggung jawab dalam membantu perusahaan mencari nasabah dan agen bertanggung jawab dalam pemilihan produk yang cocok untuk nasabah perlukan, serta seorang agen asuransi syariah harus mempertanggungjawabkan kalau dalam pemasaran dan penjualan asuransi syariah ada kekeliruan dalam penyampaian, perhitungan dan pembayaran premi nasabah. Dalam hal ini Islam mengedepankan hal tersebut, sebagaimana firman Allah Swt dalam QS. Al Mudatsir/74:38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya⁵²

b. Analisis Mandiri

Agen yang baik dalam memasarkan asuransi syariah dengan kemandiriannya dalam menjalankan tugasnya mencari nasabah tanpa bergantung dengan orang lain dan tanpa menunggu perintah atasan dalam memasarkan produk asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin. Sebagai agen asuransi syariah harus mempunyai sifat mandiri dalam mengembangkan perekonomian dan membantu perusahaan untuk mendapatkan nasabah dalam memasarkan produk asuransi syariah seorang agen yang mandiri

⁵¹ Abdullah Amrin, *Strategi Menjual Asuransi Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo 2012), hlm.24.

⁵² Tim Penerjemah Al-qur'an Departemen Agama Republik Indonesia, *Al wasim Al-Qur'an Tajwid dan terjemah perkata* (Bekasi : Cipta bagus segara, 2013,) hlm. 576.

bergerak cepat mencari nasabah dan membantu meringankan resiko yang tidak diketahui nasabah dikemudian hari.

Menurut analisis peneliti agen asuransi syariah sudah bersifat mandiri dalam memasarkan produk-produk asuransi syariah dan membantu mengembangkan perusahaan asuransi syariah. hal tersebut sesuai dengan teori, Seorang agen asuransi syariah tidak boleh menggantungkan suatu keberhasilan hanya semata bersumberkan referensi, produk ataupun nama besar perusahaan. Keberhasilan seorang agen dalam mencari nasabah di pengaruhi oleh faktor kerja keras diri sendiri, ia memiliki rasa percaya diri, meyakini bahwa dirinya mampu dan bisa mandiri.⁵³ agen asuransi syariah yang mandiri sudah mengajak timnya dalam memasarkan produk-produk asuransi syariah dengan cepat dan membantu para nasabah memilih produk yang tepat.

c. Analisis Kreatif

Dalam menjual dan memasarkan produk asuransi syariah seorang agen mempunyai ke kreatifan agar terjadinya pemasaran dan penjualan yang bagus, islam selalu mengajarkan kepada umatnya untuk selalu dan berinovasi dalam menciptakan suatu penjelasan produk atau dalam memberikan pelayanan pada para nasabahnya . pelayanan seorang agen dalam memasarkan produk asuransi syariah juga termasuk dalam kreatif yang agen lakukan maka terciptanya pemasaran yang di pahami orang nasabah, banyak sekarang nasabah yang belum paham dengan produk asuransi yang agen tawarkan, agen-agen asuransi syariah di

⁵³ Abdullah Amrin, *op.cit*, hlm. 25.

PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin mempunyai kreatif dalam memasarkan dan menjual produk asuransi syariah.

Menurut analisis peneliti agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin mengetahui dengan jelas segala manfaat dan juga keuntungan yang akan didapatkan nasabah dari produk yang di ambil, agen sudah mempunyai pengetahuan dan keyakinan yang sangat baik mengenai produk yang akan di pasarkan, hal tersebut sesuai dengan teori, Islam selalu mengajarkan kepada umatnya untuk selalu dan berinovasi dalam menciptakan suatu produk atau dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Berniagaalah dengan cara sesuka kamu dengan berbagai bentuk dan citra kreasinya yang baru selama tidak ada larangan dari Allah Swt, dan Rasulnya tidak bertentangan dengan syariah maka hal itu boleh dilakukan.⁵⁴ agen asuransi syariah sudah menerapkan sifat kreatif dalam memasarkan dan menjual produk, agen kreatif banyak jalan menuju sukses dan banyak cara mencapai keberhasilan.

d. Analisis selalu optimis dan tidak boleh putus asa

Agen asuransi syariah dalam mencari nasabah selalu optimis berpikir positif setiap penjelasan produk yang agen sampaikan kepada nasabah akan membuat nasabah untuk membeli produk yang dijelaskan, tidak pernah putus asa dan terus semangat dengan segala ikhtiar yang telah dilakukannya. Nasabah yang sudah bergabung ke asuransi syariah, tentu di tengah jalan memiliki banyak keluhan yang disampaikan kepada agen asuransi syariah. Saat seperti itu seorang

⁵⁴ *Ibid* , hlm. 26.

agen harus cepat tanggap mendengarkan keluhan-keluhan dari nasabah kemudian di tanggapinya dengan segera memproses apa penyebab yang membuat nasabah mengeluh. Agen yang optimis dapat membantu dalam masalah nasabah.

Menurut analisis peneliti agen optimis dan tidak putus asa dalam segala hambatan yang didapatnya dalam memasarkan asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin. Agen sudah diajarkan dalam berpikir positif dalam segala situasi yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan teori, dalam ajaran Islam kita ditanamkan sikap selalu optimis dan tidak mudah untuk putus asa. Sikap optimisme dapat mendorong kesungguhan tekad untuk mendapatkan ridho Allah Swt. Kita yakin bahwasannya dari sekian prospek yang telah dilakukan menghasilkan sekian banyak janji temu dan dari sekian banyak janji temu maka kita harus yakin bahwa akan ada sekian prospek yang akan *closing* apabila kita telah memiliki niat yang kuat didalam hati dengan berkeyakinan bahwa kita dapat mencapai sasaran yang dibarengi dengan suatu komitmen atau keteguhan hati, pasti akan terjadi sesuatu yang luar biasa dalam diri kita, sebab Allah Swt. Akan selalu mendengar apa kata hati kecil kita⁵⁵

e. Analisis Jujur dan dapat dipercaya

Untuk memasarkan produk-produk asuransi syariah agen harus jujur dan dapat dipercaya dalam menjelaskan semua produk tanpa ada yang di tutupi kepada nasabah dari perhitungan manfaat yang di dapat nasabah berapa dan apa, sesuai dengan pembayaran nasabah perbulan, pertiga bulan, perenam bulan dan

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 27

pertahun, Ketika agen menunjukkan apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah, tentu agen akan menunjukkannya sebagai kebutuhan proteksi, sebuah jaminan keuangan yang wajib dimiliki dan dengan rencana keuangan keluarga. Tidak hanya menunjukkan kebutuhan nasabah namun juga solusinya. Inilah yang membuat pikiran mereka lebih terbuka, yang pada akhirnya akan merubah pola pikir mereka terhadap asuransi menjadi positif. Dan agen asuransi syariah dapat menolong mengelola keuangan calon nasabah. QS.Al-Hajj/22:40

يَنْصُرُهُم مِّنَ اللَّهِ وَلِيَنْصُرَنَّ كَثِيرًا مِّنْ أَسْمَاءِ فِيهَا

Sesungguhnya Allah pasti menolong orang yang menolong (agama)-Nya. sesungguhnya Allah benar Maha kuat lagi Maha perkasa.⁵⁶

Menurut analisis peneliti agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga RoAz-Zahra Banjarmasin sudah bersifat jujur dan dapat di percaya dalam memasarkan produk-produknya, hal tersebut sudah sesuai teori, Kejujuran merupakan modal dasar di dalam keberhasilan usaha, terutama dalam bisnis jasa keuangan sebagaimana halnya bisnis di bidang asuransi sebagai bisnis kepercayaan *Trust*.

Salah satu ciri-ciri orang beriman adalah dia akan amanah dan jujur apabila diberi kepercayaan dan sebaliknya orang munafik akan selalu khianat apabila ia diberi kepercayaan. Agen asuransi syariah adalah termasuk orang-orang yang beriman mereka dalam menawarkan suatu produk dengan jujur dan sesuai

⁵⁶ *Ibid*, hlm. 337.

kebutuhan nasabah. Sebagaimana dicontohkan oleh Rasulullah Saw, di dalam menjalankan setiap transaksi bisnisnya baik kepada kawan maupun kepada lawan beliau selalu bersikap jujur sehingga beliau dikenal sebagai *al-Amin* yaitu orang yang dapat dipercaya atas integritas dibidangnya.⁵⁷ Agen asuransi syariah ketika menyampaikan, menginformasikan atau mempresentasikan produk asuransi, maka ia akan menyampaikan sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan terbuka dan tidak ada yang di sembunyikan.

f. Analisis Sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan

Di dalam sebuah pemasaran dan penjualan suatu produk asuransi syariah yang sudah di jelaskan kepada nasabah selalu ada hambatan dan kegagalan, ada yang menolak asuransi syariah, sebagai agen harus bersifat sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan karena di setiap perjalanan untuk sukses pasti ada kegagalan bersifat sabar akan membawa kepada keberhasilan. Agar seorang agen sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan dari awal memulai prospek harus sudah mempersiapkan mental akan kemungkinan resiko adanya penolakan dan saat ada penolakan tetap coba tenang.

Dan tetap menggali prospek, alasannya apa yang membuatnya menolak, agen harus siapkan jawaban jika ada keberatan dari nasabah (*handling objection*) dengan begitu nasabah tidak langsung menolak masih ada harapan untuk kita membuka mindsetnya dan masih ada *interest* untuk membeli asuransi syariah.

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 28.

Menurut analisis peneliti agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin sudah bersifat sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan bisa dapat menyikapi masalah kegagalan yang di dapat pada saat memasarkan produk asuransi syariah, hal tersebut sudah sesuai teori, seorang agen asuransi syariah yang beriman justru akan semakin optimis dan berjuang keras untuk mendapatkan calon *prospek* dan ia yakin pasti akan *closing*.

Sebab, seorang agen asuransi syariah yang beriman meyakini bahwa setiap kesulitan itu pasti mempunyai jalan keluar, dan yang pasti kesulitan itu tidak akan diberikan Allah Swt, melainkan sesuai batas kemampuan manusia itu sendiri memikulnya. Seorang agen harus menanggung risiko dalam bidang *marketing*. Ia harus siap menghadapi kesulitan dan kepayahan, karena hidup memang di ciptakan terus sabar dan berjuang.⁵⁸

2. Analisis Kendala Agen Dalam Memasarkan Produk-Produk di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin

PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin dalam memasarkan produk masih terdapat kendala yang harus agen ketahui dan pelajari

a. Analisis tidak butuh

Banyak sekarang calon nasabah yang tidak butuh asuransi syariah karena merasa dirinya mampu untuk menanggulangi resiko yang akan terjadi dikemudian hari, padahal calon nasabah belum tahu resiko apa yang akan terjadi untuknya,

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 29.

merasa masih banyak punya rumah, perusahaan dan aset lain, di kemudian hari kita tidak tahu kalau rumah terbakar, kena tsunami, perusahaan bangkrut dan aset-aset yang ada tidak mencukupi untuk membantu keuangan calon nasabah pada saat terjadi resiko, kematian pasti terjadi untuk kita semua tapi kita tidak tahu hari, tanggal, bulan, tahunnya kalau calon nasabah memilih untuk ikut asuransi maka akan membantu keuangan keluarga yang di tinggalkan.

Menurut analisis peneliti masih banyak calon nasabah yang tidak butuh asuransi karena merasa mampu untuk menanggulangi resikonya sendiri, tugas agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin menjelaskan kepada calon nasabah akan pentingnya asuransi syariah di kehidupan dan kebutuhan, hal tersebut sudah sesuai teori, calon nasabah tidak akan membeli produk asuransi syariah, kecuali mereka menemukan kebutuhan. Jika tidak ada kebutuhan maka tidak ada motivasi nasabah untuk membeli produk asuransi syariah, seorang agen asuransi dapat membantu calon nasabah untuk menemukan kebutuhannya melalui pencarian fakta.⁵⁹ calon nasabah merasa tidak butuh asuransi syariah mereka anggap asuransi syariah hanya untuk yang membutuhkan padahal asuransi syariah sangat di butuhkan. Dari ketidaktahuan nasabah tentang asuransi syariah yang membuat nasabah menolak dan mengatakan tidak butuh karena masih muda dan masih sehat.

b. Analisis tidak terburu-buru

Calon nasabah merasa dirinya masih muda dan masih belum ada terdapat banyak penyakit jadi mereka merasa tidak terburu-buru membeli asuransi syariah.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 166.

Karena manusia dalam hidupnya selalu menghadapi suatu risiko seperti misalnya: meninggal dunia, baik meninggal karena usia tua atau meninggal pada usia muda karena sakit, kecelakaan, dan lain sebagainya. Banyak yang menolak asuransi karena ketidaktahuan dan ketidakinginan jadi tidak ingin terburu-buru membeli polis asuransi dengan manfaat asuransi di hari tua dan untuk keluarga, calon nasabah dan keluarga tidak mau terburu-buru mengambil produk asuransi syariah karena masih mempunyai kebutuhan lain yang harus dibayar seperti masih bayar biaya sekolah anak, cicilan rumah dan cicilan mobil. Mereka merasa masih banyak yang harus dibayar jadi tidak ingin buru-buru dalam membeli asuransi syariah padahal di produk asuransi syariah PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin sudah menyediakan produk pendidikan anak supaya memudahkan dan membantu calon nasabah untuk memberikan pendidikan kepada anak-anak mereka dari SD-Perguruan tinggi.

Menurut analisis peneliti kendala yang dihadapi agen dalam memasarkan produk asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin banyak calon nasabah yang menolak asuransi syariah karena merasa masih muda dan sehat jadi tidak ingin terburu-buru mengambil keputusan dalam membeli produk di asuransi syariah, hal tersebut sudah sesuai dengan teori, Calon nasabah tahu akan manfaat asuransi syariah, namun mereka belum membeli karena akan mengalokasikan uang untuk kebutuhan lain selain membeli polis asuransi.⁶⁰

c. Analisis tidak percaya

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 166.

Banyak calon nasabah yang tidak percaya dengan asuransi syariah karena banyak penipuan dan susah dalam claim pada saat terjadi resiko dan calon nasabah mendengar dari banyak orang tentang asuransi yang tidak kembali uangnya kalau tidak terjadi resiko padahal sudah di jelaskan agen asuransi syariah manfaat dari asuransi syariah dan di asuransi syariah akan dapat santunan bila nasabah mengalami resiko dan keluarga nasabah juga mendapatkan manfaat, ketidakpercayaan nasabah karena agen menjelaskannya tidak sesuai yang di harapkan calon nasabah, jarang ikut training dalam penyampaian penjelasan produk, susah di ajak *meeting* dan susah untuk *action*. Jadi agen dalam menjelaskan produk ke nasabah kurang menguasai tentang produk-produk jadi membuat nasabah merasa tidak percaya dengan membeli produk asuransi syariah dan menganggap asuransi syariah sama halnya dengan asuransi konvensional.

Menurut analisis peneliti kendala yang di hadapi agen asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin ketidakpercayaan calon nasabah dengan asuransi syariah karena kurangnya pengetahuan agen asuransi syariah, hal tersebut sudah sesuai teori, Jika calon nasabah tidak lagi percaya kepada seorang agen maka tidak akan terjadi penjualan, maka dengan demikian kita harus dapat membangun kepercayaan melalui *referensi* dan pendekatan yang baik serta membuktikan bahwa kita selalu mengutamakan kepentingan calon nasabah.⁶¹ dalam menghadapi resikonya.

d. Analisis tidak ada uang

⁶¹ *Ibid*, hlm. 166.

Karena tidak ada uang maka banyak calon nasabah yang tidak membeli produk asuransi syariah, makin banyaknya kebutuhan sekarang mengakibatkan keuangan calon nasabah tidak cukup untuk membeli produk asuransi syariah dengan harga yang terjangkau, karena kurangnya keuangan calon nasabah mengakibatkan kendala dalam agen memasarkan produk asuransi syariah.

Menurut analisis peneliti calon nasabah yang tidak ada uang adalah kendala agen dalam memasarkan produk asuransi syariah di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin, hal itu sesuai dengan teori, Calon nasabah tidak membeli produk asuransi syariah karena merasa tidak punya uang. Maka seorang agen dapat membantu calon nasabah dengan cara mengatur prioritas pengeluaran.⁶² nasabah yang penghasilannya perbulannya tidak mencukupi untuk membeli produk asuransi syariah, dengan mengatakan kepada nasabah untuk menyisihkan uangnya perhari, yang biasanya uang di pakai buat jajan yang tidak bermanfaat bisa di simpan untuk pembayaran membeli produk asuransi syariah sehingga kendala agen dapat teratasi.

3. Analisis Kelebihan dan Kekurangan asuransi syariah

a. Analisis kelebihan asuransi syariah

Setiap perusahaan memiliki kelebihan yang membuat perusahaan itu bisa maju dan terus berjalan dan perusahaan PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin memiliki kelebihan yang produk asuransinya murni dan full syariah, dan bagi agennya dapat bisnis *allowance*, dalam pencapaian target tidak terlalu

⁶² *Ibid*, hlm. 166.

ditekan, dan akan mendapatkan *income* banyak kalau fokus dalam memasarkan produknya dan terus berjuang untuk mencari nasabah.

Perusahaan asuransi syariah bertujuan untuk menyejahterakan perekonomian masyarakat. Membantu menanggulangi risiko yang akan dihadapi ataupun peristiwa-peristiwa yang akan terjadi tanpa sepengetahuan kita. Tujuan asuransi syariah pada dasarnya adalah mengalihkan risiko yang ditimbulkan oleh peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan kepada orang lain, yang bersedia mengambil risiko itu dengan mengganti kerugian yang di deritanya, pihak yang bersedia mengambil risiko itu di sebut penanggung (*insurer*). Ia mau melakukan hal itu tentu bukanlah semata-mata demi kemanusiaan saja atau alasan sosial lainnya yang memang tidak pernah ada, tetapi ia melihat usaha ini terdapat celah untuk mengambil keuntungan. Perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung dapat menilai besar atau kecil suatu risiko pada pihak tertanggung bila terjadi atau menimpa seseorang. Berdasarkan besar kecilnya risiko yang dihadapi oleh penanggung dan berapa besar presentase kemungkinan klaim yang akan diterimanya. Oleh karena itu perusahaan asuransi dapat menghitung besarnya penggantian kerugian. Kalau terjadi penggantian kerugian bila terjadi musibah, maka perusahaan menghitung jumlah yang harus ditanggung yang kemudian meminta premi pada pihak tertanggung. Selain itu perusahaan asuransi masih memasukkan biaya operasional dan margin keuntungan untuk perusahaannya. Hal ini merupakan teknik perusahaan asuransi untuk mengambil keuntungan kepada nasabahnya. Apabila biaya operasional dan margin keuntungan dari seorang nasabah tertanggung sudah diperoleh dan di tambah bagi hasil dan uang premi

nasabah setiap bulan yang disimpan di bank, maka perusahaan asuransi tentu akan mendapat keuntungan dan semakin banyak nasabah yang berhasil digaget maka semakin tinggi keuntungannya. Namun, masih dapat juga diakui bahwa ada kemungkinan dalam praktik perhitungan secara teliti yang dilakukan pihak asuransi itu meleset. Dalam arti masih ada bahaya besar dalam perusahaan bila menanggung sendiri. Akan tetapi kemungkinan itu sangat kecil. Di samping itu, perusahaan dapat berupaya agar risiko itu ditanggung pula oleh pihak lain atau menggunakan dana *tabarru* dalam istilah asuransi syariah hal inilah disebut dengan reasuransi.⁶³ penggantian kerugian yang ditanggung perusahaan sesuai dengan kesepakatan penanggung dengan tertanggung di awal perjanjian. Dan reasuransi adalah yang menanggung kerugian atau risiko perusahaan asuransi syariah jadi kalau asuransi syariah mengalami kerugian, bangkrut dan mendapat risiko maka ada yang menanggungnya.

b. Analisis Kekurangan asuransi syariah

Di setiap kelebihan perusahaan pasti ada kekurangan yang dimiliki perusahaan dan untuk di perbaiki, perusahaan Asuransi Syariah PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Banjarmasin dalam menjalankan perusahaannya mengeluarkan modal sendiri untuk menyewa kantor perwakilan, membayar sendiri petugas administrasi, petugas kebersihan dan keperluan Kantor.

Masih banyak masyarakat yang melirik kepada asuransi konvensional dari pada asuransi syariah. Asuransi syariah di Indonesia baru muncul setelah asuransi

⁶³ Zainuddin Ali. *Hukum Asuransi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hlm. 2.

konvensional, yang mana ini menjadi fenomena tersendiri dari pandangan masyarakat bahwa asuransi syariah itu hanya plagiatan dari asuransi konvensional.⁶⁴ Asuransi syariah walaupun baru muncul dan kemunculannya setelah asuransi konvensional tapi dalam memilih asuransi lebih baik di asuransi syariah karena uang yang dibayarkan tidak hangus percuma uang di asuransi syariah di simpankan dan dikelola oleh perusahaan asuransi syariah dalam satu wadah yang tergabung semua uang nasabah.

⁶⁴ Zainuddin Ali. *Hukum Asuransi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hlm. 2.