

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam usaha jasa asuransi jiwa yang mengklaim sistem tanpa bunga, yaitu sistem bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat Islam. Eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat Islam yang ingin berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko dimasa yang akan datang.

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin merupakan salah satu cabang dari perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah yang berpusat di Jakarta Jl. KH Ashari No. 37A RT.09 LT 3 dan 4 Petojo Utara-Jakarta Pusat. Awal mula beroperasi di Banjarmasin pada tanggal 27 Maret 2007 yang beralamat di Jl. Pangeran Antasari No. 158 Banjarmasin.

AJB Bumiputera 1912 Syariah mempunyai wilayah kerja hampir diseluruh propinsi seperti Banda Aceh, Medan, Pematang Siantar, Pekanbaru, Padang, Palembang, Jambi, Bandar Lampung, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Banten, Bogor, Bandung, Cirebon, Semarang, Yogyakarta, Purwokerto, Surakarta, Sidoarjo, Surabaya, Malang, Kediri, Mataram, Denpasar, Makassar, Manado, Jayapura, Kupang, Balikpapan, Pontianak dan diantaranya AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

Dalam menjalankan usahanya perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin hanya satu jenis usaha yang dijalankan yaitu khusus diperuntukan untuk asuransi jiwa saja.

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Syariah

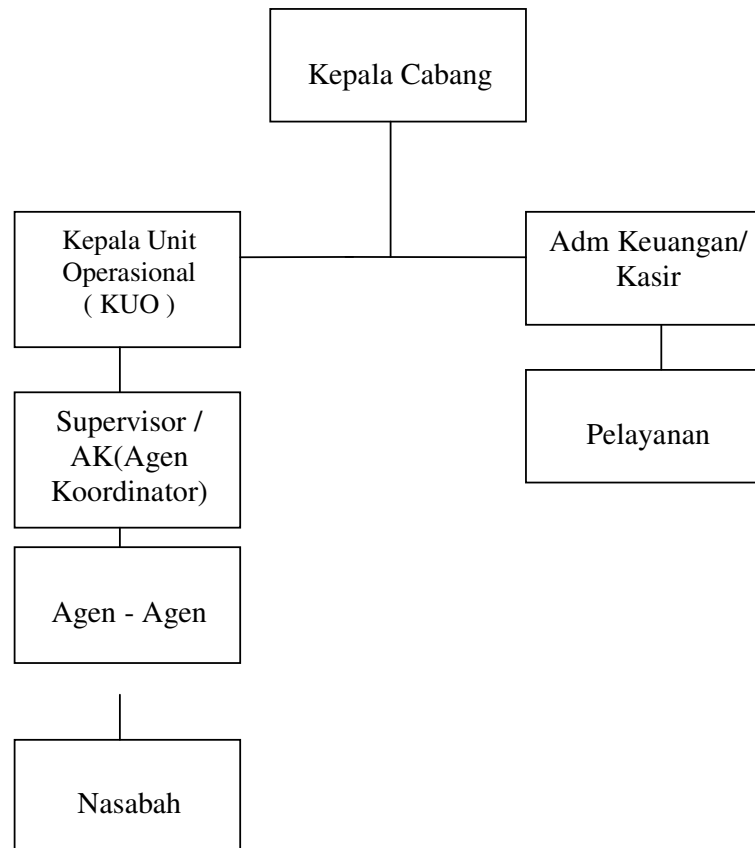
2. Struktur Organisasi

Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain, perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern perusahaan. Struktur organisasi yang ada pada perusahaan ini berbentuk organisasi bagan. Struktur ini sangat cocok untuk perusahaan, karena sifatnya sederhana dan mengandung prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab. Untuk arus kekuasaan bergerak dari pimpinan sampai bawahannya, sedang arus tanggung jawab bergerak sebaliknya dari bawah ke atas.

Bagan dari struktur organisasi AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Struktur Organisasi Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah

Cabang Banjarmasin



Sumber : AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

3. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan

Berikut ini dijelaskan mengenai tugas dan fungsi pokok dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

- a. Kepala Cabang

Kepala cabang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional cabang dalam mencapai hasil yang diharapkan terutama target yang dihasilkan kantor pusat, serta mempunyai hak tunggal dalam penandatanganan dan menentukan kebijakan strategi pemasaran kantor cabang.

b. Kepala Unit Operasional (KUO)

Kepala unit operasional yang mempunyai fungsi utama menjalankan kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa syariah serta mengelola kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa.

c. Bagian Keuangan dan Administrasi/ Kasir

Bagian Keuangan dan Administrasi/ Kasir bertugas membantu kepala cabang dalam operasional administrasi yang meliputi pembukuan, kasir dan tugas operasional lainnya yang meliputi pembukuan transaksi yang dilakukan kantor cabang, menerima perolehan premi, melakukan pembayaran klaim, pengeluaran-pengeluaran operasional, serta melakukan penyetoran hasil tagihan premi ke bank.

d. Supervisor (Agen Koordinasi)

Supervisor bertugas merekrut agen yang akan dididik, mengawasi dan membimbing agen dalam pencapaian target kantor cabang serta menangani masalah kunjungan agen ke nasabah dengan melihat laporan setiap minggu dan juga mencari nasabah.

e. Agen

Agen bertugas untuk menawarkan produk-produk yang dimiliki AJB bumiputera 1912 syariah Cabang Banjarmasin, melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pangsa pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan

serta target penjualan tercapai, bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang serta melakukan penagihan premi kepada nasabah yang berhasil diajak oleh agen untuk jadi pemegang polis dan menyerahkannya kepada bagian administrasi/ kasir.

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

4. Produk-Produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

A. Asuransi Perorangan (Asper)

Dalam asuransi perorangan ini terdapat 3 produk yaitu:

1. Mitra Maburr

Produk ini merupakan produk yang berupa dana haji, yang mana produk ini diharapkan akan membantu peserta untuk menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, lebih dari itu asuransi mitra mabrur ini juga menawarkan dana *mudharabah* (bagi hasil) terutama perlindungan (asuransi), selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dari dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30.

Dalam mitra mabrur ini premi secara jelas dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- Premi tabarru yang diikhlasakan untuk tujuan tolong-menolong.
- Premi tabungan ini mutlak milik peserta.
- Premi biaya yang diserahkan kepada perusahaan sebagai biaya pengelolaan.

Premi yang dibayar peserta sesuai dengan kemampuan peserta itu sendiri, minimal Rp 1000.000 /tahun dan seterusnya tidak dibatasi berapa kesanggupan peserta. Sedangkan manfaat yang diperoleh peserta ialah dana tabungan yang terkumpul ditambah bagian keuntungan hasil investasi.

2. Mitra Iqra

Produk ini secara khusus menjamin para pemegang polis tersedianya sejumlah dana pendidikan, sejak putra-putri masuk taman kanak-kanak sampai dengan lulus perguruan tinggi, dari kemungkinan terjadinya resiko yang tidak terduga.

Dengan mitra iqra ini tidak hanya disiplin mempersiapkan dana pendidikan, tapi juga menyiapkan perlindungan bagi putera-puteri sekiranya tidak terjadi sesuatu yang tidak dikehendaki. Selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dari dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30. dalam mitra iqra premi dikelompokkan menjadi tiga yaitu premi *tabarru*, premi tabungan dan premi biaya.

Premi yang dibayar peserta sesuai dengan kemampuan peserta itu sendiri, minimal Rp 1000.000 /tahun dan seterusnya tidak dibatasi berapa kesanggupan peserta. Sedangkan manfaat yang diperoleh peserta ialah secara bertahap, usia anak tingkat TK dan SD mendapatkan 10% dari manfaat awal, tingkat SMP 20%, Tingkat SMA 25% dan perguruan tinggi 35%/tahun dari manfaat awal selama 5 tahun.

3. Mitra Sakinah

Mitra sakinah ini dimaksudkan untuk membantu sebagian perencanaan financial khususnya dalam mempersiapkan hari tua. Mitra sakinah ini merupakan gabungan antara unsur tabungan, perlindungan asuransi dan investasi, dengan masa pembayaran premi tiga tahun lebih pendek dibandingkan dengan masa asuransinya. Selain itu juga pemegang polis mendapatkan bagi hasil dana yang terkumpul dari peserta dengan nisbah 70:30. dalam mitra sakinah premi dikelompokkan menjadi tiga yaitu premi *tabarru*, premi tabungan dan premi biaya.

Premi yang dibayar peserta sesuai dengan kemampuan peserta itu sendiri, minimal Rp 1000.000 /tahun dan seterusnya tidak dibatasi berapa kesanggupan peserta. Sedangkan manfaat yang diperoleh peserta ialah dengan 4 tahapan pada akhir masa pertanggungan peserta mendapatkan 50% dari manfaat awal, akhir tahun pertama 30%, akhir tahun kedua 50% dan akhir tahun ketiga 100%.

B. Asuransi Kumpulan (Askum)

Asuransi kumpulan adalah suatu badan atau kelompok lebih dari satu orang dalam satu polis, semua asuransi kumpulan berlaku secara kelompok perusahaan atau pimpinan perusahaan atau ketua kelompok yang ditunjuk oleh kelompok.

Dalam asuransi kumpulan ini terbagi menjadi enam yaitu:

1. Mitra Kecelakaan Diri

Program ini memberikan perlindungan bagi peserta jika dalam masa asuransi terjadi resiko meninggal dunia karena kecelakaan dan kecelakaan tidak meninggal tetapi membutuhkan biaya perawatan.

Cara bayar premi adalah tunggal dan masa asuransi ini adalah satu tahun, usia calon peserta minimal 15 tahun dan usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun.

Premi produk asuransi kecelakaan diri ini terdiri dari premi *tabarru'* dan premi biaya, dimana:

- Premi *tabarru'* adalah sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta yang digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan disantunkan kepada yang ditunjuk melalui pemegang polis bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir.
- Premi biaya adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh pemegang polis/peserta kepada badan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional badan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Sedangkan premi yang dibayar minimal Rp 2500.000/polis dalam 1 tahunnya dimana jumlah orang dalam polis tersebut tidak dibatasi. Manfaat yang akan diterima peserta jika meninggal dunia karena kecelakaan maka akan mendapatkan dua kali lipat manfaat awal, apabila kecelakaan dengan cacat tetap maka dibayar sesuai dengan persentasi cacatnya maksimal 100%, apabila karena kecelakaan membutuhkan biaya rumah sakit, maka dapat

santunan 10% dari manfaat awal, dalam setahun maksimal 10 kali kecelakaan.

2. Mitra Eka Warsa

Mitra eka warsa ini merupakan asuransi khusus resiko meninggal dunia karena sakit ataupun kecelakaan. Cara membayar premi ini adalah tunggal dan masa asuransinya satu tahun. usia calon peserta minimal 15 tahun dan usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun. Premi produk asuransi mitra eka warsa ini terdiri dari premi *tabarru'* dan premi biaya.

Sedangkan premi yang dibayar minimal Rp 2500.000/polis dalam 1 tahunnya dimana jumlah orang dalam polis tersebut tidak dibatasi. Manfaat yang akan diterima peserta jika meninggal dunia biasa maka mendapatkan dana sebesar manfaat awal, meninggal dunia karena kecelakaan maka akan mendapatkan dua kali lipat manfaat awal, apabila kecelakaan dengan cacat tetap maka dibayar sesuai dengan persentasi cacatnya maksimal 100%, apabila karena kecelakaan membutuhkan biaya rumah sakit, maka dapat santunan 10% dari manfaat awal, dalam setahun maksimal 10kali kecelakaan.

3. Mitra Barokah

Asuransi ini bersifat tabungan (*saving*) dimana peserta asuransi selain mendapatkan santunan apabila terjadi risiko juga mendapatkan hasil tabungan atau investasi yang bisa diambil kapan saja. Masa asuransi

maksimal 43 tahun. Cara bayar premi adalah perbulan, per tiga bulan, per enam bulan, pertahun dan tunggal.

Premi produk asuransi mitra barokah ini terdiri dari premi tabungan, *tabarru'* dan premi biaya, dimana:

- Premi tabungan adalah bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis/peserta yang dikelola badan dimana pemiliknya akan mendapatkan hak bagi hasil (*mudharabah*) dari pendapatan investasi bersih, premi tabungan dan hak bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta bila yang bersangkutan dinyatakan berhenti sebagai peserta.
- Premi *tabarru'* adalah sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta yang digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan disantunkan kepada yang ditunjuk melalui pemegang polis bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir.
- Premi biaya adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh pemegang polis/peserta kepada badan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional badan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Sedangkan premi dan manfaat produk ini sama dengan produk mitra eka warsa.

4. Mitra Maslahat

Asuransi khusus risiko meninggal dunia karena sakit ataupun kecelakaan tidak bersifat tabungan, dan masa asuransi ini adalah 1 (satu) tahun sampai 20 (dua puluh tahun). Usia calon peserta minimal 15 tahun dan

usia peserta pada saat asuransi dimulai ditambah masa asuransi maksimal 65 tahun. Premi produk asuransi mitra masalahat ini terdiri dari premi *tabarru'* dan premi biaya.

Sedangkan premi dan manfaat produk ini sama dengan produk mitra eka warsa.

5. Taawun Pembiayaan

Asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia bagi para peminjam uang (*Debitur*) di Bank, yayasan atau lembaga keuangan lainnya, sehingga sisa pinjaman pada lembaga keuangan dapat dilunasi oleh AJB bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin. Premi produk asuransi taawun pembiayaan ini terdiri dari premi *tabarru'* dan premi biaya.

Premi dan manfaat sesuai umur peserta/peminjam disaat mengajukan pinjaman di lembaga yang bekerja sama dengan asuransi syariah dan besar jumlah pinjaman/kredit yang diajukan. Misalnya umur peserta 35 tahun, jumlah kredit Rp 50.000.000 dibagi 1000, dikali 1,59 sama dengan jumlah premi yang dibayar peserta. Untuk manfaat produk ini jika peserta meninggal dunia maka asuransi membayarkan sisa tagihan pada lembaga yang bersangkutan.

6. Asuransi Kesehatan

Program asuransi ini dimaksudkan berkaitan khusus untuk peserta dalam rangka menjaga dan memelihara kesehatan peserta. Program ini menjamin terlangsungnya kesehatan seorang/kumpulan orang. Dalam

program ini ada dua sistem, yaitu jika tidak terjadi apa-apa hingga habis kontrak maka peserta tidak mendapatkan apa-apa, sedangkan sistem kedua jika dalam masa asuransi tidak terjadi apa-apa hingga berakhirnya asuransi maka premi peserta dikembalikan, ini hanya bersifat titipan dana dari peserta, perusahaan tidak mengambil keuntungan. Sedangkan cara bayar premi ini adalah tunggal, sedangkan masa asuransinya satu tahun. Premi produk asuransi kesehatan ini terdiri dari premi *tabarru* dan premi biaya.

Premi sesuai dengan umur dan jenis kelamin, jika perempuan lebih mahal dan dilihat statusnya, asuransi kesehatan syariah hanya dipasarkan hanya untuk lembaga DPRD, pejabat pemerintah kota dan kabupaten kota, karena hal tersebut maka premi sesuai anggaran yang ada di DPRD, pemerintah kota dan kabupaten kota. Sedangkan manfaat asuransi kesehatan ini terlebih dahulu diajukan ke Departemen Aktuaria untuk diterbitkan besaran manfaat asuransi kesehatan tersebut.

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin

B. DATA

Untuk mengetahui bagaimana agen menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk asuransi syariah dan strategi agen memasarkan produk-produk asuransi syariah serta cara-cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen asuransi jiwa. Berikut hasil wawancara penulis sebagai berikut:

1. Responden

Abdillah Basid, Umur 44 Tahun, Agama Islam, Pendidikan SMA, Alamat Jl Malkon Temon Komp Citra Blok H No.17 RT 36 Banjarmasin.

AB menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan agustus tahun 2008, sedangkan produk yang dipasarkan AB adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, wawancara tentang produk yang ditawarkan bila tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), photocofy KTP dan membayar premi pertama.

Faktor penghambat dalam AB memasarkan produk ialah masyarakat Kalimantan Selatan kurang memahami tentang asuransi dan kekecewaan masyarakat terhadap olah agen terdahulu. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah penguasaan produk, alat kerja dan brosur tentang produk asuransi perorangan.

AB pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra dan pada bulan juni 2010 sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra dan mitra sakinah. Cara AB untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturrahi, menjelaskan produk, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar calon nasabah yakin, setelah itu membantu menetapkan pilihan produk yang ingin dipilih oleh nasabah yang sesuai dengan prospek ke depan calon nasabah.

Cara AB dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah memberikan buku kontrol kunjungan wawancara dan menyeleksi calon nasabah setiap harinya. Sedangkan strategi yang dilakukan AB agar nasabah mau bergabung dalam asuransi adalah menonjolkan keistimewaan dan kelebihan produk asuransi syariah serta menekankan nilai-nilai kesyariahan.¹

Akhmad Supianor, Umur 38 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl Hikmah Banua RT 27 RW 34 No 10 Banjarmasin.

AS menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Februari 2008. Sedangkan produk yang dipasarkan AS adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, dilihat orangnya apakah bayar premi sehat dan mampu untuk membayar premi, bila tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), fotocopy KTP dan membayar premi pertama.

Faktor penghambat dalam AS memasarkan produk ialah masyarakat Kalimantan Selatan kurang memahami tentang asuransi sehingga perlu penjelasan mendalam tentang asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah penguasaan produk dan brosur tentang produk asuransi perorangan.

AS pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra dan

¹ Abdillah Basid, Supervisor Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

pada bulan juni 2010 sebanyak 4 polis dengan produk mitra iqra 2 polis, 1 mitra sakinah dan 1 mitra mabrur. Cara AS untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturahmi, menjelaskan produk, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar calon nasabah yakin, setelah itu membantu menetapkan pilihan produk yang ingin dipilih oleh nasabah yang sesuai dengan prospek ke depan calon nasabah.

Cara AS dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah giat melakukan silaturahmi terhadap orang-orang yang baru dikenal. Sedangkan strategi yang dilakukan AS agar nasabah mau bergabung dalam asuransi adalah nilai-nilai keagamaan dan memberikan penjelasan bahwa dalam asuransi syariah ada infag, sedekah melalui premi *tabarru*.²

Muhammad Asra, Umur 40 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl Hikmah Banua, Komp Sejahtera RT 02 RW 02 N0. A2 Pemurus Luar Banjarmasin.

MA menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Desember 2007. Sedangkan produk yang dipasarkan MA adalah asuransi kumpulan (askum). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu perkenalan, memberikan informasi tentang produk kepada

² Akhmad Supiannor, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

calon nasabah, jika tertarik maka menggali informasi tentang umur dan penghasilan.

Faktor penghambat dalam MA memasarkan produk asuransi syariah adalah:

- Masyarakat Kalimantan Selatan dalam hal pikiran ke asuransi kurang.
- Olah oknum agen-agen terdahulu sangat merugikan sehingga masyarakat antipati dengan asuransi.
- Masyarakat belum begitu paham tentang hukum asuransi secara Islami.

Adapun faktor penunjang dalam mempromusikan produk-produk asuransi adalah:

- Bumiputera asuransi tertua di Indonesia.
- Sistem syariah, sistem terbaru dan teruji dalam kehidupan Islami.
- Masyarakat Kalimantan Selatan rata-rata beragama Islam.
- Saingan asuransi syariah lebih sedikit.

MA pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra kecelakaan diri, pada bulan mei 2010 sebanyak 2 polis dengan produk mitra kecelakaan diri dan mitra eka warsa dan pada bulan juni 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra kecelakaan diri. Cara MA untuk menginformasikan berhadapan langsung sehingga terjadi tanya jawab, persentasi di depan orang banyak ini sangat efektif karena informasi dilakukan pada saat forum-forum tertentu seperti arisan keluarga, yasinan, ulang tahun anak, lembaga-lembaga dan lain-lain. Karena jumlah orangnya banyak maka banyak pertanyaan dan banyak pula yang tertarik.

Adapun cara MA untuk memenuhi standar penutupan polis dalam setiap bulannya adalah banyak membaca dan belajar, bertemu orang setiap hari minimal 4 orang sehari dan melalui nasabah-nasabah sebelumnya (referensi).

Sedangkan strategi MA mengajak calon nasabah agar bergabung dalam asuransi syariah adalah:

- Bagaimana menyentuh kehidupan calon nasabah tersebut, artinya seorang agen berbicara perihal kehidupan calon nasabah seperti masa depan apa yang akan dituju sekian tahun yang akan datang, dana berapa yang dibutuhkan untuk mewujudkannya.
- Memberikan pandangan atau saling tukar pendapat mengenai asuransi sesuai dengan pandangan Islam.
- Memberikan contoh-contoh yang baik tentang nasabah-nasabah yang terbantu disaat terjadinya musibah yang tidak diinginkan oleh asuransi syariah.
- Membangkitkan nilai ke Indonesia dengan membandingkan asuransi lain dan Bumiputera yang mana Bumiputera satu-satunya milik rakyat Indonesia.
- Menyampaikan secara transparan antara kewajiban dan hak calon nasabah sesuai polis.³

Achmad Bahruni, Umur 34 Tahun, Agama Islam, Pendidikan SMA, Alamat Jl Pulau Laut RT 08 No. 4 Banjarmasin.

³ Muhammad Asra, Supervisor Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

AB menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Februari 2010. Sedangkan produk yang dipasarkan AB adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, mengenalkan produk, bila tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), fotocopy KTP dan membayar premi pertama.

Faktor penghambat dalam AB memasarkan produk ialah masyarakat Kalimantan Selatan kurang memahami tentang asuransi sehingga perlu penjelasan mendalam tentang asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah penguasaan produk dan brosur tentang produk asuransi perorangan.

AB pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra dan pada bulan juni 2010 sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra dan mitra sakinah. Cara AB untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturahmi, menjelaskan produk-produk asuransi syariah, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar calon nasabah yakin, setelah itu membantu menetapkan pilihan produk yang ingin dipilih oleh nasabah yang sesuai dengan prospek ke depan calon nasabah.

Cara AB dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah selalu menghubungi orang-orang yang sudah dikunjungi artinya komunikasi tetap terjalin. Sedangkan strategi yang dilakukan AB agar nasabah mau bergabung dalam asuransi adalah lebih menekankan keunggulan-keunggulan produk dan ada unsur ibadah dalam asuransi syariah.⁴

Rully Alfansyah, Umur 45 Tahun, Agama Islam, Pendidikan SMA, Alamat Jl Malkon Temon, Komp Citra RT 36 No. H7 Banjarmasin.

RA menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Mei 2009. Sedangkan produk yang dipasarkan RA adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, mengenalkan produk, bila tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), fotocopy KTP dan membayar premi pertama.

Faktor penghambat dalam RA memasarkan produk ialah asuransi di masyarakat khususnya Kalimantan Selatan kurang membudaya sehingga masyarakat berpikir dua kali untuk bergabung di asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah yang paling utama penguasaan produk sehingga mudah menjelaskan kepada masyarakat dan rata-rata masyarakat Kalimantan Selatan beragama Islam.

RA pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra sakinah, bulan mei 2010 tidak ada tutupan polis dan bulan juni 2010

⁴ Ackmad Bahrani, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

menutup polis sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra. Cara RA untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturahmi, menginformasikan produk-produk asuransi syariah dengan cara berhadapan langsung, lalu menjelaskan produk-produk serta keunggulannya dan membimbing calon nasabah untuk memikirkan hari depan atau akan datang.

Cara RA dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan melakukan setiap hari kunjungan untuk menginformasikan dan menawarkan produk ataupun bertemu dengan teman-teman lama, sekalian menawarkan dan menjelaskan produk agar tertarik ikut asuransi. Sedangkan strategi yang dilakukan RA ialah dengan lebih menekankan keunggulan produk asuransi syariah dan menjelaskan bahwa dalam asuransi syariah ini ada unsur ibadah karena sebagian premi dimasukkan dalam rekening *tabarru* (sosial) yang dipergunakan untuk peserta lain yang tertimpa musibah.⁵

Nurmayasari, Umur 23 Tahun, Agama Islam, Pendidikan D3, Alamat Jl Sasana Santi Gang Bumi Indah 3 RT 8 No. 22 Banjarmasin.

N menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Mei 2007. Sedangkan produk yang dipasarkan N adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, wawancara, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh calon nasabah, menjelaskan syarat-syarat

⁵ Rully alfansyah, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 27 April 2010.

yang harus dipenuhi bila tertarik maka dilakukan pengisian SP (Surat Permintaan), setelah itu nasabah menyetorkan premi pertama.

Faktor penghambat dalam N memasarkan produk ialah asuransi di masyarakat khususnya Kalimantan Selatan masih belum mengenal produk karena kurang promosi dan masyarakat masih belum ada keinginan untuk menjaminkan dirinya kepada asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah masyarakat Kalimantan Selatan merupakan masyarakat yang agamis, produk asuransi syariah lebih memberikan manfaat dari pada asuransi konvensional, produk yang ditawarkan tidak mengenal dana hangus dan adanya transparansi bagi hasil.

N pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 menutup polis sebanyak 2 polis dengan produk mitra mabrur dengan mitra iqra dan pada bulan juni 2010 menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra sakinah. Cara N untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah adalah menjelaskan produk dengan kalimat sederhana namun mudah dimengerti dan langsung tepat sasaran dalam menjelaskan produk dengan tidak mengambang, menjalin silaturahmi menjawab semua pertanyaan calon nasabah, menanyakan produk yang sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

Cara N dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan mencari informasi tentang calon nasabah dan melakukan kunjungan terhadap calon nasabah. Sedangkan strategi yang dilakukan N ialah dengan

membuka pikiran orang bahwa asuransi sangat diperlukan dalam kehidupan dan memberikan penjelasan yang berguna akan kebutuhan asuransi terhadap kehidupan karena bagi agen bukan cuma mendapatkan penghasilan tapi mengajak calon nasabah untuk bekerja sama agar kehidupan terjamin baik pendidikan, kesehatan dan lain-lain.⁶

Putri Nellyta Masnun, Umur 48 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl Wildan Sari Komp Wildan RT 08 No. 02 Banjarmasin.

PN menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Februari 2010. Sedangkan produk yang dipasarkan PN adalah asuransi kumpulan (askum). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kunjungan agen kepada calon nasabah, wawancara, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh calon nasabah, menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi bila tertarik maka dilakukan pengisian SP (Surat Permintaan) beserta syarat-syarat yang sudah ditentukan, setelah itu nasabah menyetorkan premi pertama. Jika persyaratan sudah lengkap maka akan diterbitkan polis.

Faktor penghambat dalam PN memasarkan produk ialah masyarakat Kalimantan Selatan kurang memahami tentang asuransi sehingga perlu penjelasan mendalam tentang asuransi dan kekecewaan nasabah terhadap oknum agen terdahulu. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah penguasaan produk dan brosur tentang produk asuransi kumpulan sehingga

⁶ Normayasari, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 5 Mei 2010.

lebih mudah menjelaskan kepada calon nasabah sekalian nasabah membaca produk-produk.

PN pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 3 polis yakni 2 polis mitra kecelakaan diri dan 1 polis asuransi kesehatan, pada bulan mei 2010 sebanyak 3 polis dengan produk 1 mitra ekawarsa dan 2 asuransi kesehatan dan pada bulan juni 2010 sebanyak 4 polis dengan produk 3 mitra kecelakaan diri dan 1 mitra barokah. Cara PN untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturahmi, menginformasikan produk-produk asuransi syariah dengan cara berhadapan langsung, lalu menjelaskan produk-produk serta keunggulannya dan membimbing calon nasabah untuk memikirkan hari depan atau akan datang dan produk yang sesuai dengan kebutuhan.

Cara PN dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan melakukan kunjungan untuk menginformasikan dan menawarkan produk, selalu menghubungi terhadap orang-orang yang sudah dikunjungi agar komunikasi tidak terputus. Sedangkan strategi yang dilakukan PN ialah dengan lebih menonjolkan keunggulan dari produk asuransi syariah, membuka pikiran orang bahwa asuransi sangat diperlukan dalam kehidupan dan memberikan penjelasan yang berguna akan kebutuhan asuransi terhadap kehidupan.⁷

Zul Khaidir, Umur 33 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl HKSN Komp Amd Permai 9-A RT 39 No. 245 Banjarmasin.

⁷ Putri Nellyta Masnun, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 5 Mei 2010.

ZK menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Juli 2008. Sedangkan produk yang dipasarkan ZK adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yaitu terlebih dahulu membuat janji dengan calon nasabah, apabila calon nasabah tersebut belum mengenal asuransi maka penjelasan awal adalah memperkenalkan profil asuransi setelah itu baru menawarkan produk, bila tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan (SP), fotocopy KTP dan membayar premi pertama.

Faktor penghambat dalam ZK memasarkan produk ialah asuransi di masyarakat khususnya Kalimantan Selatan kurang membudaya, minat masyarakat untuk mengasuransikan dirinya masih sangat kurang. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah yang paling utama penguasaan produk sehingga mudah menjelaskan kepada masyarakat dan rata-rata masyarakat Kalimantan Selatan beragama Islam sehingga sangat cocok dengan asuransi syariah.

ZK pada bulan april 2010 tidak ada tutupan polis, pada bulan mei 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra dan pada bulan juni 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra. Cara ZK untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu yang paling pertama adalah menjalin silaturahmi, menginformasikan produk-produk asuransi syariah dengan cara berhadapan langsung, lalu

menjelaskan produk-produk serta keunggulannya dan membimbing calon nasabah untuk memikirkan hari depan atau akan datang.

Cara ZK dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan melakukan setiap hari kunjungan untuk menginformasikan dan menawarkan produk, menjelaskan produk agar tertarik ikut asuransi. Sedangkan strategi yang dilakukan ZK ialah dengan lebih menekankan keunggulan produk asuransi syariah dan menjelaskan bahwa dalam asuransi syariah ini ada unsur ibadah karena sebagian premi dimasukkan dalam rekening *tabarru* (sosial) yang dipergunakan untuk peserta lain yang tertimpa musibah.⁸

Kharis Fadillah, Umur 32 Tahun, Agama Islam, Pendidikan SMA Alamat Jl HKSJ Blok 7D No. 188 Kel Alalak Banjarmasin.

KF menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Februari 2010. Sedangkan produk yang dipasarkan KF adalah asuransi perorangan (*asper*). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yang pertama adalah bertemu langsung dengan calon nasabah, menawarkan produk kemudian sebelum calon nasabah memilih produk dari asuransi syariah, terlebih dahulu menjelaskan keunggulan AJB bumiputera 1912 syariah, setelah itu baru menjelaskan produk yang dipilih oleh calon peserta mulai dari pembayaran premi serta jumlah yang harus dibayarkan, jumlah bagi hasil, serta santunan yang akan diterima nasabah apabila terjadi klaim, setelah itu baru pengisian SP beserta syarat-syarat yang sudah ditentukan.

⁸ Zul Khaidir, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 6 Mei 2010.

Faktor penghambat dalam KF memasarkan produk ialah masyarakat biasanya kurang memberikan waktunya untuk agen menjelaskan produk-produk dan olah agen-agen terdahulu sehingga masyarakat antipati terhadap asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah masyarakat Kalimantan Selatan mayoritas beragama Islam dan penguasaan produk asuransi syariah yang disertai dengan brosur.

KF pada bulan april 2010 menutup polis sebanyak 2 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 tidak ada tutupan polis dan pada bulan juni 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra sakinah. Cara KF untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah adalah sebelumnya membuat janji terlebih dahulu kepada calon nasabah, setelah itu baru menjelaskan produk-produk asuransi perorangan satu-persatu, menjelaskan manfaat-manfaat produk tersebut untuk hari depan dan selanjutnya membimbing nasabah untuk memilih produk apa yang lebih cocok untuk calon nasabah.

Cara KF dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan menjalin silaturrahi dengan orang-orang yang baru dikenal, setelah itu baru pembicaraan mengarah kepada asuransi, menjelaskan manfaat asuransi untuk hari depan sehingga calon nasabah tertarik untuk ikut asuransi. Sedangkan strategi yang dilakukan KF ialah strategi yang pertama dengan menjelaskan keunggulan-keunggulan produk asuransi syariah, serta menjelaskan bahwa dalam produk asuransi itu ada unsur ibadah.⁹

⁹ Kharis Fadillah, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 6 Mei 2010.

Mahyuni, Umur 30 Tahun Agama Islam, Pendidikan D3, Alamat Jl Simpang Kuin Selatan Gg. Aneka Karya RT 19 No. 40 Banjarmasin.

M menjadi agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin sejak bulan Agustus 2008. Sedangkan produk yang dipasarkan M adalah asuransi perorangan (asper). Adapun prosedur yang harus dilalui oleh nasabah sebelum bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yang pertama adalah kunjungan kepada calon nasabah, mengenalkan produk beserta memberikan brosur, jika tertarik maka calon nasabah diminta untuk mengisi surat permintaan dan fotocopy KTP setelah itu baru pembayaran premi pertama.

Faktor penghambat dalam M memasarkan produk ialah kurang pemahamnya masyarakat terhadap asuransi. Sedangkan faktor penunjang dalam memasarkan produk asuransi adalah masyarakat Kalimantan Selatan merupakan masyarakat yang agamis sehingga jika menawarkan asuransi syariah akan lebih mudah.

M pada bulan april 2010 dapat menutup polis sebanyak 1 polis dengan produk mitra iqra, pada bulan mei 2010 tidak dapat menutup polis dan pada bulan juni 2010 sebanyak 1 polis dengan produk mitra mabrur. Cara M untuk menentukan, menginformasikan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah adalah memberikan informasi terhadap produk-produk yang dimiliki asuransi syariah, setelah itu menjelaskan produk satu-persatu dengan disertai sharing sehingga tanya jawab berlangsung, calon nasabah pun cepat paham dengan pertanyaan yang sudah dijawab, setelah itu baru

memilih produk yang cocok dengan calon nasabah beserta penjelasan yang mendetail tentang produk tersebut.

Cara M dalam memenuhi standar penutupan polis setiap bulannya adalah dengan berusaha setiap hari menawarkan produk-produk asuransi syariah. Sedangkan strategi yang dilakukan M ialah strategi yang pertama dengan menjelaskan keunggulan-keunggulan produk asuransi syariah yang didalamnya ada nilai-nilai keislamannya.¹⁰

2. Informan

Untuk mengetahui lebih jelas tentang bagaimana efektivitas kinerja agen pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak perusahaan atau informan. Berikut hasil wawancara penulis dengan pihak perusahaan atau informan sebagai berikut:

Rina Fahrina, Umur 28 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl Ks Tobun Gg. Dua Damai RT 30 Banjarmasin. Jabatan Administrasi Keuangan/Kasir

Menurut RF ketentuan-ketentuan agen dalam memasarkan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin itu sesuai dengan kualitas agen itu sendiri dalam hal memasarkan produk-produk, dimana jika kemampuan agen lebih mengarah kepada produk asuransi kumpulan (askum) maka agen tersebut akan memasarkan asuransi kumpulan, namun jika kemampuan agen mengarah pada asuransi perorangan maka agen tersebut akan memasarkan

¹⁰ Mahyuni, Agen, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 7 Mei 2010.

asuransi perorangan. Kemampuan agen itu dilihat dari diklat agen yang dilakukan selama dua hari.

Efektivitas agen pemasaran dalam menginformasikan, menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu masih belum maksimal dikarenakan agen masih belum maksimal dalam mendapatkan nasabah setiap bulannya.

Menurut RF agen belum memenuhi standar sebagai seorang agen kalau sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan kantor cabang karena kantor cabang menargetkan agen agar dapat menutup polis setiap bulannya sebanyak lima polis.¹¹

Zainuddin Dodang, Umur 42 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl HKS Blok 1A No. 36 Banjarmasin. Jabatan Kepala Cabang.

Menurut ZD ketentuan-ketentuan agen dalam memasarkan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin itu sesuai dengan kualitas agen itu sendiri dalam hal memasarkan produk-produk, dimana jika kemampuan agen lebih mengarah kepada produk asuransi kumpulan (askum) maka agen tersebut akan memasarkan asuransi kumpulan, namun jika kemampuan agen mengarah pada asuransi perorangan maka agen tersebut akan memasarkan asuransi perorangan. Kemampuan agen itu dilihat dari diklat agen yang dilakukan selama dua hari. Dari inilah agen dapat diketahui kemampuannya mengarah kepada produk asuransi kumpulan atau asuransi perorangan dalam hal memasarkan produk-produk asuransi syariah.

¹¹ Rina Fahrina, Bag Administrasi, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

Efektivitas agen pemasaran dalam menginformasikan, menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah menurut ZD itu sudah efektif.

Menurut RF agen belum memenuhi standar artinya masih jauh sasaran harapan perusahaan, seorang agen kalau sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan kantor cabang yang menargetkan agen agar dapat menutup polis setiap bulannya sebanyak lima polis.¹²

Muhammad Nazaruddin, Umur 46 Tahun, Agama Islam, Pendidikan S1, Alamat Jl A Yani KM 9,6 Gg Muhajirin RT 01 Desa Mendar Sari Kab Banjar. Jabatan Kepala Unit Operasional.

Menurut MN ketentuan-ketentuan agen dalam memasarkan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Banjarmasin itu sesuai dengan kualitas agen, dimana jika kemampuan agen lebih mengarah kepada produk asuransi kumpulan (askum) maka agen tersebut akan memasarkan asuransi kumpulan, namun jika kemampuan agen mengarah pada asuransi perorangan maka agen tersebut akan memasarkan asuransi perorangan. Kemampuan agen itu dilihat dari diklat agen yang dilakukan selama dua hari. Dari inilah agen dapat diketahui kemampuannya mengarah kepada produk asuransi kumpulan atau asuransi perorangan.

Efektivitas agen pemasaran dalam menginformasikan, menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah menurut MN itu kalau secara umum sudah efektif namun jika secara

¹² Zainuddin Dodang, Kepala Cabang, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010

khusus masih dibutuhkan pendalaman dan penghayatan dalam memahami karakteristik pasar dan teknik menjual masih kurang hanya memenuhi kouta saja.

Menurut MN agen belum memenuhi standar kantor cabang. seorang agen kalau sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan kantor cabang yang menargetkan agen agar dapat menutup polis setiap bulannya sebanyak lima polis.¹³

Kategorisasi data-data yang telah diperoleh penulis sebagai berikut:

Faktor penghambat agen dalam mempromosikan produk-produk asuransi syariah ada, 5 orang agen mempunyai faktor penghambat yang sama yakni masyarakat Kalimantan Selatan kurang memahami tentang asuransi sehingga perlu penjelasan yang mendalam tentang asuransi dan kekecewaan calon nasabah terhadap olah agen terdahulu. 2 orang agen mengalami hambatan dikarenakan asuransi di masyarakat Kalimantan Selatan kurang membudaya sehingga masyarakat berpikir dua kali untuk bergabung pada asuransi. 1 orang agen mempunyai hambatan dalam memasarkan produk asuransi itu dikarenakan masyarakat belum mengenal produk karena kurang promosi dan masyarakat belum ada keinginan untuk menjaminkan dirinya kepada asuransi. 1 orang agen mengalami hambatan dalam memasarkan produk asuransi syariah itu masyarakat Kalimantan Selatan pikiran ke asuransi kurang dan masyarakat kurang memahami tentang hukum asuransi secara Islami. Sedangkan 1 orang agen mempunyai hambatan itu masyarakat biasanya kurang memberikan waktunya untuk agen menjelaskan produk-produk.

¹³ Muhammad Nazaruddin, KUO, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 26 April 2010.

Faktor penunjang dalam agen memasarkan produk-produk asuransi syariah itu 5 orang agen dengan penguasaan produk dan brosur tentang produk asuransi syariah. 2 orang agen dalam menunjang pemasaran ialah masyarakat Kalimantan Selatan merupakan masyarakat yang agamis dan produk asuransi syariah lebih memberikan manfaat dari pada asuransi konvensional karena tidak mengenal dana hangus. Faktor penunjang 2 orang agen ialah masyarakat Kalimantan Selatan mayoritas beragama Islam dan penguasaan produk yang disertai dengan brosur. Faktor penunjang 1 orang agen itu ialah Bumiputera merupakan asuransi yang tertua di Indonesia, sistem syariah merupakan sistem terbaru dan saingan asuransi syariah lebih sedikit.

Dalam satu bulan khususnya pada bulan april 2010 penutupan polis yang dilakukan 6 orang sebanyak 1 polis, 2 orang agen sebanyak 2 polis, 1 orang agen sebanyak 1 polis dan 1 orang agen tidak ada tutupan polis. Untuk bulan mei 2010 penutupan polis 3 orang agen sebanyak 1 polis, 3 orang agen sebanyak 2 polis, 1 orang agen sebanyak 3 polis dan 3 orang agen tidak ada tutupan polis. Sedangkan pada bulan juni 2010 penutupan polis 5 orang agen sebanyak 1 polis, 3 orang agen sebanyak 3 polis dan 2 orang agen 4 tutupan polis.

Produk-produk yang paling diminati masyarakat khususnya Kalimantan Selatan adalah mitra iqra ini dibuktikan dari hasil tutupan polis agen pada bulan april 2010 sebanyak 7 produk mitra iqra, produk mitra kecelakaan diri 3 produk tutupan agen dan produk mitra sakinah sebanyak 1 polis tutupan agen. Pada bulan mei 2010 agen berhasil menutup polis mitra iqra sebanyak 6 polis, produk mitra eka warsa sebanyak 2 polis, produk asuransi kesehatan sebanyak 1 polis dan

produk mitra kecelakaan diri sebanyak 1 polis. Sedangkan pada bulan juni 2010 produk mitra iqra sebanyak 7 polis yang berhasil agen tutup, 5 polis produk mitra sakinah, 4 polis mitra kecelakaan diri dan 1 polis mitra barokah.

Dalam penutupan polis yang berhasil agen tutup pada asuransi perorangan (asper) mitra iqra yang lebih diminati msyarakat, sedangkan untuk asuransi kumpulan produk yang lebih diminati masyarakat ialah produk mitra kecelakaan diri.

Cara agen untuk menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk asuransi syariah, 5 orang agen itu dengan menjalin silaturrahi, menjelaskan produk, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar calon nasabah yakin setelah itu membantu menetapkan pilihan produk yang akan dipilih oleh calon nasabah yang sesuai dengan prospek kedepan. 2 orang agen lagi yang paling utama adalah menjalin silaturrahi, menginformasikan produk-produk yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 syariah setelah itu menjelaskan produk-produk satu persatu dengan tanya jawab, setelah itu baru memilihkan produk yang cocok bagi calon nasabah. 1 orang agen dengan membuat janji terlebih dahulu, setelah itu menjelaskan produk beserta manfaat-manfaat produk dan baru membimbing nasabah untuk memilih produk yang cocok. 1 orang agen lagi dengan menjelaskan produk dengan kalimat sederhana, mudah dimengerti dan langsung tepat sasaran, dalam menjelaskan produk tidak mengambang, menjawab semua pertanyaan dan menanyakan produk yang sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah. Sedangkan 1 orang agen lagi dengan menginformasikan berhadapan langsung sehingga terjadi tanya jawab, persentasi

dihadapan orang banyak seperti seperti pada furom-furom tertentu karena orangnya banyak dan banyak pula yang tertarik.

Cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen, 5 orang agen dengan melakukan kunjungan setiap hari untuk menginformasikan dan menawarkan produk, selalu menghubungi terhadap calon nasabah yang sudah dikunjungi agar kumonikasi tidak terputus. 2 orang agen dengan menjalin silaturrahi terhadap orang-orang yang baru dikenal, menjelaskan manfaat asuransi sehingga calon nasabah tertarik untuk ikut asuransi. 1 orang agen dengan memberikan buku kontrol kunjungan wawancara dan menyeleksi calon nasabah setiap harinya. 1 orang agen dengan berusaha setiap hari menawarkan produk-produk asuransi syariah. 1 orang agen dengan banyak membaca dan belajar, bertemu orang setiap hari minimal 4 orang sehari dan melalui nasabah-nasabah sebelumnya.

Startegi agen mengajak calon nasabah agar ikut asuransi syariah, 8 orang agen mempunyai strategi lebih menekankan keunggulan produk asuransi syariah dan menjelaskan bahwa dalam asuransi syariah ada unsur ibadah karena sebagian premi dimasukkan dalam rekening *tabarru* yang digunakan untuk tolong-menolong terhadap sesama peserta asuransi. 1 orang agen mempunyai strategi dengan membuka pikiran calon nasabah bahwa asuransi diperlukan dalam kehidupan, karena bagi agen bukan hanya mendapatkan penghasilan tapi mengajak calon nasabah untuk bekerja sama agar kehidupan lebih terjamin baik pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. 1 orang agen mempunyai strategi bagaimana menyentuh kehidupan nasabah, memberikan pandangan atau saling tukar pikiran

mengenai asuransi sesuai dengan pandangan Islam, memberikan contoh yang baik tentang nasabah yang terbantu disaat terjadi musibah, membangkitkan nilai ke Indonesiaan dengan membandingkan asuransi lain dan Bumiputera yang mana merupakan milik rakyat Indonesia dan menyampaikan secara transparan antara hak dan kewajiban calon nasabah.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah dikemukakan dalam penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Efektivitas Agen Pemasaran Dalam Menentukan, Memaparkan dan Menjelaskan Produk-Produk yang Ditawarkan Kepada Calon Nasabah

Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan yang melaluinya dapat dihimpun dana besar yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi. Asuransi bertujuan untuk memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan atau *financial loss*, yang ditimbulkan oleh akibat yang tidak terduga sebelumnya atau *fortotius event*. Salah satu lembaga asuransi adalah AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

Efektivitas kerja yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya

sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Kalau dilihat secara garis besar, asuransi jiwa sebagai suatu konsep atau sistem, maka sangat relevan dengan tujuan-tujuan umum syariah, karena konsep dan sistem asuransi jiwa sebagai mana dikatakan oleh beberapa pakar hukum asuransi, “ sesungguhnya mirip dengan *ta'awun*”.¹⁴ Dalam realisasinya antara sekian besar jumlah manusia yang siap menghadapi dan mengantisipasi suatu peristiwa.

Organisasi sebuah perusahaan akan menempatkan aspek pemasaran sebagai suatu yang penting dalam mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan. Apalagi perusahaan tersebut adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanggungan semacam asuransi akan selalu menempatkan bidang pemasaran sebagai tulang punggung penopang kinerja perusahaan. Selama ini pemasaran dalam struktur perusahaan asuransi merupakan divisi tersendiri disamping divisi yang lain.

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 syariah Cabang Banjarmasin merupakan lembaga yang bergerak dalam usaha jasa perasuransian atau perlindungan yang mengklaim sistem tanpa bunga, tetapi bagi hasil dan operasionalnya berdasarkan syariat Islam, eksistensinya mempunyai arti penting bagi umat Islam berikhtiar dalam menghadapi suatu resiko dimasa yang akan datang. Semua ini dimaksud sebagai ikhtiar manusia karena memang manusia memang harus dianjurkan untuk berikhtiar. Dalam usaha memperkenalkan

¹⁴ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 77

produknya perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah harus bisa memasarkan produknya kemasyarakat luas dengan cara seefektif dan seefisien mungkin.

Agen merupakan orang yang bertugas menawarkan produk-produk asuransi syariah serta melakukan evaluasi terhadap pasar agar dapat memperluas pangsa pasar sehingga penjualan polis dapat ditingkatkan serta target yang ditentukan kantor cabang dapat tercapai dan bertanggung jawab atas hasil penjualan terhadap kepala cabang. Di dalam perusahaan asuransi, agen sangat berperan penting dalam hal memasarkan produk-produk asuransi syariah serta mengenalkan produk tersebut kemasyarakat luas, agar masyarakat mengenal asuransi syariah dan juga mengetahui produk-produk yang dimiliki asuransi syariah. Tanpa dikenal tidak mungkin produk itu akan diterima apalagi disenangi, sebagai gambaran riil dapat dibayangkan pada keadaan yang ada disekitar sendiri, banyak produk yang dipasarkan pada saat ini yang kita juga sendiri tidak tahu atau belum pernah mengenal, keadaan itu merupakan bukti bahwa kegiatan pemasaran kurang baik. Dari hal inilah kinerja agen sangat diperlukan keefektipan agen untuk pencapaian target kantor cabang.

Agen sangat berpengaruh dalam bertambahnya atau berkurangnya jumlah polis. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya jaminan dari perusahaan yang kadang kala tidak memperhatikan kebutuhan/akomodasi untuk menunjang dalam melakukan operasionalnya di lapangan, agen sebenarnya perlu diperhatikan karena agen adalah ujung tombak dari perusahaan khususnya asuransi jiwa, agen adalah yang paling dominan untuk menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan.

Adapun efektivitas agen pemasaran dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin, setelah penulis adakan penelitian dapat diuraikan bahwa 5 orang agen itu dengan menjalin silaturahmi, menjelaskan produk, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar calon nasabah yakin setelah itu membantu menetapkan pilihan produk yang akan dipilih oleh calon nasabah yang sesuai dengan prospek kedepan. 2 orang agen lagi yang paling utama adalah menjalin silaturahmi, menginformasikan produk-produk yang dimiliki AJB Bumiputera 1912 syariah setelah itu menjelaskan produk-produk satu persatu dengan tanya jawab, setelah itu baru memilihkan produk yang cocok bagi calon nasabah. 1 orang agen dengan membuat janji terlebih dahulu, setelah itu menjelaskan produk beserta manfaat-manfaat produk dan baru membimbing nasabah untuk memilih produk yang cocok. 1 orang agen lagi dengan menjelaskan produk dengan kalimat sederhana, mudah dimengerti dan langsung tepat sasaran, dalam menjelaskan produk tidak mengambang, menjawab semua pertanyaan dan menanyakan produk yang sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah. Sedangkan 1 orang agen lagi dengan menginformasikan berhadapan langsung sehingga terjadi tanya jawab, persentasi dihadapan orang banyak pada furom-furom tertentu seperti arisan keluarga, yasinan, ulang tahun anak, lembaga-lembaga dan lainnya karena orangnya banyak dan banyak pula yang tertarik.

Dalam pemasaran produk asuransi syariah ada tiga cara yang dilakukan agen yaitu:

1. *Mailing sistem* ialah memasarkan produk asuransi syariah dengan cara mengirim proposal kepada calon nasabah melalui surat (khususnya asuransi kumpulan).
2. *Personal contact* ialah memasarkan produk asuransi syariah dengan cara bertatap muka langsung dengan calon nasabah.
3. Melalui telepon ialah dengan memberikan penjelasan produk asuransi syariah melalui telepon.

Berdasarkan keterangan informan bahwa efektivitas agen pemasaran dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan kepada calon nasabah itu masih belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan tidak ada satupun agen yang mampu mencapai target kantor cabang yang mentargetkan dalam satu bulannya minimal dapat menutup polis sebanyak lima polis, dalam membaca pasar, agen masih kurang menghayati dan memahami karakteristik pasar dan teknik menawarkan produk masih kurang sehingga hasil yang diinginkan kantor cabang masih belum dapat tercapai.

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja yang dikemukakan oleh Ricard M Steers yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijaksanaan dan praktik manajemen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja agen menurut penulis yang bersifat materi maupun non materi yang perlu lebih diperhatikan oleh perusahaan asuransi adalah sebagai berikut:

1. lingkungan kerja yang tidak menyenangkan.

lingkungan kerja yang tidak menyenangkan bagi agen berarti pula menimbulkan perasaan tidak puas dikalangan agen, sehingga dengan demikian dapat menambah pemborosan waktu dan jumlah absen, sehingga kesejahteraan agen berkurang dan efektivitas agen menurun karena tidak melakukan aktivitas dengan penuh tanggung jawab.

2. Pemberian biaya operasional yang tidak memadai.

Memberikan biaya operasional yang tidak memadai akan berpengaruh sekali kepada agen karena tidak mungkin menjalankan tugas dengan baik kalau biaya kurang, sehingga tidak dapat meningkatkan semangat kerja serta tidak bisa mempertahankan agen yang berprestasi untuk tetap berada pada perusahaan, sebenarnya masalah biaya operasional penting karena merupakan dorongan dalam bekerja, dimana dengan adanya biaya operasional agen dirangsang untuk mencurahkan tenaga semaksimal mungkin agar mendapatkan biaya operasional yang tinggi karena sangat cukup untuk melakukan kegiatan di lapangan yang berhubungan dengan pekerjaan.

3. Kurang memberikan fasilitas-fasilitas.

Apabila fasilitas tidak terpenuhi akan menimbulkan perasaan tidak senang yang pada akhirnya membuat agen tidak betah sehingga efektivitas menurun dan berpengaruh terhadap perusahaan.

4. Tidak dilaksanakan program tunjangan.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peranan agen bagaimanapun cangginnya oleh sebab itu sudah sepantasnya memelihara dan mempertahankan agen yang mampu dan mau bekerja kepada perusahaan, dengan tidak

diberikannya tunjangan kepada agen maka efektivitas menurun karena tidak ada motivasi dalam bekerja.

Menurut penulis efektivitas agen dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin yang ditawarkan kepada calon nasabah itu sudah baik dalam hal penawaran namun belum bisa maksimal dari segi kualitas pemasaran, masih diperlukan lagi pembenahan terhadap kekurangan-kekurangan agen dalam hal tersebut, keefektipan agen belum maksimal betul ini dibuktikan dengan kinerja agen yang penutupan polisnya tidak ada satupun yang mampu mencapai target kantor cabang, menurut penulis yang perlu dibenahi demi tercapai efektifnya agen, itu dengan kemampuan agen itu sendiri bagaimana membaca karakteristik pasar, keuletan agen itu sendiri tidak mudah putus asa dalam menghadapi calon nasabah yang kurang respon terhadap asuransi syariah.

Kebanyakan agen dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin itu dengan menjalin silaturahmi, menjelaskan produk, menarik perhatian calon nasabah lalu menumbuhkan minat, menjelaskan produk agar nasabah yakin setelah itu baru membantu menetapkan pilihan produk yang sesuai dengan prospek ke depan calon nasabah. Dalam hal ini hanya satu orang agen yang menjelaskan manfaat-manfaat asuransi syariah, padahal ini sangat diperlukan seperti yang diungkapkan oleh Utsman Syabir ada 4 manfaat asuransi yaitu:

أ- تحقق التحابب والتواد ولأخوة وتما سك المجتمع.

- ب - تحصين المجتمع من اثار المصائب والنكبات.
 خ - تحقق طمأ نينة النفس والسعادة في الدنيا.
 د- وفير الأموال وادخارها.

Artinya:

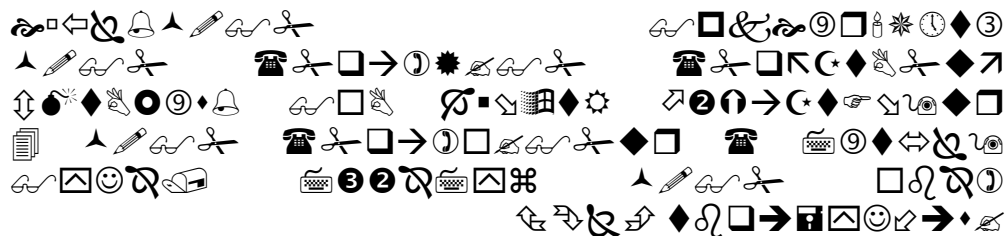
1. Menjamin kerukunan, persahabatan, persaudaraan dan ikatan antara masyarakat.
2. Menjaga masyarakat dari pengaruh bencana-bencana dan musibah.
3. Menjaga ketentraman jiwa dan kesejahteraan di dunia.
4. Menyimpan harta kekayaan dan menabungnya.

Selain itu juga ada 5 manfaat lain bagi peserta selain manfaat klaim asuransi syariah yang perlu masyarakat ketahui dengan melalui agen yaitu:

1. Untuk menyediakan tempat penyimpanan atau menabung bagi peserta secara teratur dan aman, baik untuk jangka waktu pendek maupun jangka panjang, baik masa kini maupun masa mendatang.
2. Untuk mempersiapkan masa depan ahli waris para peserta, jika sewaktu-waktu peserta dipanggil tuhan atau meninggal dunia.
3. Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapat musibah. Baik terhadap diri maupun hartanya, tersedi dana untuk menanggulangnya.
4. Jika dalam masa bertanggung peserta masih hidup dia akan memperoleh kembali bagian simpanan uang yang telah terkumpul beserta keuntungan dan kelebihannya.

5. Bank-bank Islam Indonesia akan menyediakan asuransi jiwa sebagai mitra usaha dalam rangka perlindungan terhadap berbagai asset dan pembiayaan-pembiayaan kepada nasabah.

Dari manfaat-manfaat inilah seharusnya agen dalam menentukan, memaparkan dan menjelaskan produk agar bisa menjelaskan manfaat tersebut, sehingga calon nasabah lebih mengerti apa saja keuntungan-keuntungan yang diperoleh jika bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin. Hal ini yang banyak dilupakan oleh agen asuransi syariah yang merupakan faktor penunjang. Selain itu juga didukung oleh landasan hukum asuransi syariah demi memperkuat penjelasan, seperti dalam Al-Quran Surah Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang Telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*

Dalam ayat ini manusia diperintahkan untuk mempersiapkan hari depan, sehingga dalam menjalani kehidupan akan terjamin dan terpenuhi untuk hari depan, dari hal ini maka agen dapat membuka pikiran calon nasabah bahwa mempersiapkan hari depan itu penting.

Sedangkan untuk perusahaan asuransi syariah menurut penulis perlu di adakan pelatihan-pelatihan rutin agar para agen bertambah wawasan dan ilmu

dalam memasarkan produk asuransi syariah khususnya agen baru yang kurang berpengalaman. Sehingga agen dapat mengetahui bagaimana menentukan calon nasabah, memaparkan dan menjelaskan produk asuransi syariah yang baik.

2. Strategi Agen Memasarkan Produk-Produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin dan Cara Agen Untuk Memenuhi Standar Sebagai Seorang Agen Asuransi Jiwa

Asuransi syariah secara umum dapat diartikan dengan asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam, secara umum asuransi adalah suatu perjanjian dimana pihak yang menanggung berjanji untuk menerima sejumlah uang premi sebagai akibat dari suatu peristiwa yang belum terang akan terjadi. Berdasarkan prinsipnya asuransi syariah ditegakkan atas prinsip saling bertanggung jawab, saling bekerja sama untuk saling membantu, dan saling melindungi penderitaan satu sama lainnya, hal ini dibuktikan dengan premi sebagian peserta dimasukkan dalam rekening *tabarru* (sosial) yang digunakan untuk pembayaran klaim kepada sesama peserta jika sewaktu-waktu tertimpa musibah.

Kehadiran asuransi syariah sebagai lembaga keuangan tampaknya bisa lebih mengelola dan mendaya gunakan potensi ekonomi umat Islam itu secara maksimal. Keterlibatan masyarakat menjadi peserta asuransi dengan membayar sejumlah premi akan mengakibatkan terkumpulnya sejumlah dana yang bisa dijadikan sebagai modal usaha. Bila modal itu diinvestasikan kepada Bank Syariah, dan modal tersebut diinvestasikan kepada masyarakat, maka akan memperluas kesempatan usaha bagi masyarakat. Dengan kata lain, asuransi

syariah bisa menjadi mitra usaha bank syariah dan masyarakat sekaligus. Asuransi merupakan peluang baru yang menguntungkan dan sesuai dengan prinsip Islam dimana kehadiran asuransi sebagai lembaga keuangan.

Dalam memasarkan produk-produk asuransi syariah brosur merupakan salah satu elemen penting dalam strategi pemasaran, tapi disini brosur tidak diberikan atau dibagikan kepada masyarakat luas secara langsung, melainkan brosur dibawa langsung oleh agen pemasaran dalam memprospek dan mempermudah serta menguatkan penjelasan dalam memperkenalkan produk dan menawarkannya. Hal ini dianggap lebih efektif dan peluang untuk mendapatkan nasabah lebih besar.

Strategi agen dalam memasarkan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin setelah diadakan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut, Strategi agen mengajak calon nasabah agar ikut asuransi syariah, 8 orang agen mempunyai strategi lebih menekankan keunggulan produk asuransi syariah dan menjelaskan bahwa dalam asuransi syariah ada unsur ibadah karena sebagian premi dimasukkan dalam rekening *tabarru* yang digunakan untuk tolong-menolong terhadap sesama peserta asuransi. 1 orang agen mempunyai strategi dengan membuka pikiran calon nasabah bahwa asuransi diperlukan dalam kehidupan, karena bagi agen bukan hanya mendapatkan penghasilan tapi mengajak calon nasabah untuk bekerja sama agar kehidupan lebih terjamin baik pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. 1 orang agen mempunyai strategi bagaimana menyentuh kehidupan nasabah, memberikan pandangan atau saling tukar pikiran mengenai asuransi sesuai dengan pandangan Islam, memberikan contoh yang baik

tentang nasabah yang terbantu disaat terjadi musibah, membangkitkan nilai ke Indonesiaan dengan membandingkan asuransi lain dan Bumiputera yang mana merupakan milik rakyat Indonesia dan menyampaikan secara transparan antara hak dan kewajiban calon nasabah.

Strategi agen dalam memasarkan produk-produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin, strategi yang dominan dilakukan oleh agen adalah menjelaskan keunggulan-keunggulan produk asuransi syariah yang mana terlihat jelas berbeda dengan produk-produk asuransi konvensional dan juga para agen menonjolkan nilai keagamaan karena dalam produk asuransi syariah ada unsur ibadah karena sebagian premi disisihkan untuk infaq, sedekah. Dalam asuransi syariah itu tidak mengenal yang namanya dana hangus, dari keistimewaan inilah dijadikan agen sebagai strategi dalam memasarkan produk-produk asuransi syariah.

Sedangkan strategi penunjang dengan menjelaskan mekanisme pengelolaan dana, yang mana dalam asuransi syariah ada dua mekanisme pengelolaan dana yakni pengelolaan dana dengan unsur tabungan dan pengelolaan dana tanpa unsur tabungan, dari agen menjelaskan pengelolaan dana maka calon nasabah lebih mengerti bagaimana pengelolaan dana oleh asuransi syariah yang disetorkan nasabah sehingga lebih jelas dan transparan, tidak ada yang ditutupi dalam pengelolaan dana.

Disamping itu juga manfaat asuransi syariah menurut penulis merupakan strategi, karena semua agen tidak menyertakan manfaat sebagai strategi agen dalam memasarkan produk-produk pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang

Banjarmasin, kebanyakan agen menggunakan strategi dari keunggulan-keunggulan produk asuransi syariah, namun dari hal ini manfaat asuransi syariah tidak bisa dilupakan begitu saja karena menurut penulis manfaat asuransi syariah merupakan strategi penunjang demi meyakinkan calon nasabah untuk bergabung pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin.

Dalam menjalankan strategi bukan hanya agen namun bagi perusahaan diperlukan kebijakan seperti mempertinggi daya saing pada segi kualitas dan pelayanan, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk memasarkan produk-produk dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan yang beragam, dan meningkatkan pangsa pasar di daerah-daerah pemasaran yang menguntungkan. Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling utama maka diperlukan strategi perusahaan yang dapat memilih untuk memberikan manfaat lebih dengan biaya yang lebih sedikit dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaingnya.

Adapun cara-cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen asuransi jiwa syariah setelah diadakan penelitian dapat diketahui cara agen untuk memenuhi standar sebagai seorang agen, 5 orang agen dengan melakukan kunjungan setiap hari atau menjalin silaturahmi untuk menginformasikan dan menawarkan produk, selalu menghubungi terhadap calon nasabah yang sudah dikunjungi agar komunikasi tidak terputus. 2 orang agen dengan menjalin silaturahmi terhadap orang-orang yang baru dikenal, menjelaskan manfaat asuransi sehingga calon nasabah tertarik untuk ikut asuransi. 1 orang agen dengan memberikan buku kontrol kunjungan wawancara dan menyeleksi calon nasabah

setiap harinya. 1 orang agen dengan berusaha setiap hari menawarkan produk-produk asuransi syariah. 1 orang agen dengan banyak membaca dan belajar, bertemu orang setiap hari minimal 4 orang sehari dan melalui nasabah-nasabah sebelumnya.

Sedangkan cara-cara agen untuk memenuhi standar itu kebanyakan dilakukan oleh agen dengan cara bersilaturahmi, hal ini sangat efektif bagi agen karena jika silaturahmi sudah terjalin dan akrab maka untuk menawarkan produk-produk asuransi syariah akan lebih mudah, namun itu harus disertai dengan penguasaan produk yang mendalam disertai penunjang dengan brosur demi mempermudah penjelasan tentang produk asuransi syariah. Namun dari hal ini menurut penulis masih belum efektif dikarenakan agen masih tidak mampu memenuhi target kantor cabang. Menjalin silaturahmi bagi penulis harus disertai dengan kerja keras agar bisa menawarkan produk setiap harinya dan meyakinkan calon nasabah bahwa asuransi itu perlu untuk hal-hal yang tidak diinginkan, tidak mudah putus asa dalam menghadapi target yang kurang respon dan dalam setiap hari harus ada target calon nasabah yang dikunjungi untuk diajak ikut serta dalam asuransi syariah.

Secara umum permasalahan yang dihadapi agen pemasaran khususnya agen baru adalah kurangnya pengetahuan dan tidak adanya kemauan untuk berimprovisasi dan mengetahui lebih jauh mengenai dunia pemasaran asuransi terutama pemasaran produk-produk yang akan dipasarkan kepada masyarakat. Disamping itu juga kurangnya pengetahuan-pengetahuan umum yang dapat memberikan penunjang untuk kelancaran penawaran produk mana yang cocok

untuk kepentingan dari calon nasabah. Faktor ini memang tidak terlalu penting tetapi pada saat-saat tertentu akan sangat menunjang dan membantu dalam mempengaruhi pemikiran dari calon nasabah agar bergabung dengan asuransi syariah.

Permasalahan yang kadang memerlukan waktu khusus dan melibatkan pihak lain dalam hal ini divisi lain maupun pimpinan cabang dalam menyelesaikan dan memang langkah ini harus dapat dilakukan oleh siapa pun dalam menentukan aktivitas pemasaran yang akan selalu dapat bekerja sama secara kelompok dan selalu berkoordinasi sehingga apabila ada permasalahan dapat segera diatasi dan ditemukan jalan keluarnya.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi agen pemasaran sehingga tidak mampu mencapai target kantor cabang seperti:

1. Kurangnya referensi yang potensial untuk dijadikan target pemasaran.
2. Kurangnya pemahaman mengenai produk-produk asuransi syariah yang dipasarkan.
3. Kurangnya perfoma sikap pada saat memberikan penjelasan terhadap produk-produk yang ditawarkan.
4. Kurangnya pengetahuan atau informasi mengenai peraturan-peraturan yang dikeluarkan pemerintah/instansi pemerintah yang bersifat umum yang dapat menunjang penjualan.
5. Kurang peka terhadap kondisi pemasaran dan persaingan bisnis asuransi syariah.

Kendala dan tantangan yang dihadapi agen maupun karyawan asuransi syariah seharusnya dapat dijadikan wahana pembelajaran dan pembekalan kearah yang lebih baik agar kedepannya bisa lebih sukses seperti:

1. Kurangnya referensi kerja atau pangsa pasar untuk ukuran korporasi.
2. Kelengkapan fasilitas-fasilitas.
3. Melakukan strategi pemasaran yang tepat.
4. Kondisi kerja yang memerlukan perhatian khusus dan prioritas.
5. Cara memberikan layanan yang optimal terhadap nasabah dengan lebih baik, sehingga mampu berkompetesi dengan para pesaing yang sama.
6. Menentukan segmen pasar yang benar-benar dapat meng-*over* kebutuhan calon nasabah.