

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Asuransi BUMIDA Bumiputra

1. Sejarah Singkat Asuransi BUMIDA Bumiputra Banjarmasin

PT. Asuransi Umum Bumida Bumiputra Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputra 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Muhammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerjono Wongsowidjojo,SH yang berkedudukan di Jakarta dan di umumkan dalam tambahan berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jendral Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986. BUMIDA Insurance juga telah terdaftar sebagai anggota resmi dari Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), sedangkan bisnis syariahnya, asuransi BUMIDA Syariah telah memperoleh izin usaha melalui Keputusan Menteri Keuangan RI No: KEP-075/KM.6/2004 tanggal 19 Februari 2004.

Berdasarkan laporan keuangan tahun 2020, asuransi BUMIDA Bumiputra mencatat performa kinerja financial sebagai berikut:

- a. Rasio solvabilitas: 218,25%
- b. Jumlah Ekuitas: Rp. 267,840 Milyar

c. Jumlah aset: Rp. 709,777 milyar

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa PT BUMIDA telah berhasil memenuhi indikator penentu sehat atau tidaknya keuanagan perusahaan asuransi menurut PJOK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) yang berarti Asuransi BUMIDA mampu memenuhi kewajibannya untuk membayarkan klaim nasabah, aspek yang dijadikan landaan sehat atau tidaknya keuangan perusahaan asuransi menurut PJOK meliputi, memiliki rasio solvabilitas 120%, jumlah ekuitas minimal Rp. 100 miliar dan memiliki jumlah aset minimal Rp. 150 miliar.

PT Bumida Insurance mengusung tinggi falsafah idealisme, kualitas terpercaya, menguntungkan profesionalisme dan kebersamaan dalam melayani nasabah sesuai dengan visi Bumida 1967 yakni menjadi “perusahaan asuransi umum yang memberikan nilai lebih bagi stakeholder”. Asuransi Bumida berfokus pada penawaran produk asuransi umum seperti asuransi mobil, motor, proyek, hingga asuransi pengangkutan. Selain menghadirkan manfaat pertanggungan yang lengkap, BUMIDA Insurance juga menawarkan premi yang cukup terjangkau. Pada tanggal 1 April 2014 BUMIDA Bumiputra membentuk unit syariah dengan nama Syariah BUMIDA atau Asuransi BUMIDA Syariah. Tujuan pembentukan unit syariah ini adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat yang menginginkan asuransi dengan prinsip syariah

2. Visi dan Misi Asuransi BUMIDA Bumiputra Banjarmasin

Visi:

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih Bagi Stakeholder.

Misi:

- Menghasilkan bisnis berkualitas dengan:
- Menciptakan SDM yang Unggul
- Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi
- Melakukan inovasi terus menerus
- Mengembangkan jaringan layanan yang luas
- Mengoptimalkan BUMIPUTRA group

3. Produk Asuransi BUMIDA Bumiputra

Produk Asuransi BUMIDA Bumiputra terbagi menjadi dua yaitu Produk korporasi (produk asuransi non-paketkoe) dan produk asuransi perorangan (produk asuransi paketkoe).

a. Produk Asuransi korporasi (produk asuransi non-paketkoe)

1) Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberi perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan pada harta benda aset usaha baik itu bangunan, perabotan, mesin dan lainnya akibat kebakaran.

Manfaat pertanggungan:

Menanggung risiko kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang dan asap sesuai dengan ketentuan polis

2) Asuransi Pengangkutan

Asuransi pengangkutan adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberi perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan terhadap barang-barang kargo dalam pengiriman.

Manfaat pertanggungan:

Menanggung barang yang diangkut oleh alat transportasi laut, udara dan darat dari kerusakan atau kerugian dalam proses pengangkutan akibat musibah atau kecelakaan, serta ongkos pengiriman dan keuntungan yang diharapkan.

3) Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kesehatan.

Manfaat Pertanggungan:

Pembedahan, obat-obatan, sesuai dengan ketentuan polis, menanggung rawat inap, rawat jalan, perawatan gigi dan perawatan melahirkan

4) Asuransi Liability Dokter

Asuransi Liability Dokter adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberi perlindungan kepada dokter dari risiko tuntutan pihak ketiga sebagai akibat dari profesi yang dijalankannya.

Manfaat pertanggungan:

Memberikan ganti rugi apabila terjadi tuntutan hukum terhadap profesi dokter dalam menjalankan pekerjaannya

5) Asuransi Uang

Asuransi uang adalah asuransi yang menanggung risiko hilangnya uang dan atau surat-surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam pengiriman dari satu tempat lain.

Manfaat pertanggungan:

Menjamin kerugian pengiriman uang dalam perjalanan karena pencurian, hilang, dibawa kolektor, kerusakan brankas dan berbagai risiko yang dijamin dalam polis

6) Asuransi Notaris

Produk asuransi yang memberikan jaminan perlindungan atas risiko tanggung gugat yang diterima oleh notaris atas kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan profesi dan tugasnya sebagai notaris.

Manfaat pertanggungan:

Memberikan ganti rugi apabila terjadi tuntutan hukum terhadap profesi notaris yang dijalankan.

7) Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi kendaraan bermotor adalah asuransi yang ditujukan untuk memberi perlindungan dari risiko kerugian ataupun kerusakan pada kendaraan bermotor.

Manfaat pertanggungan:

- a) Risiko yang dijamin meliputi tabrakan, benturan, terbalik tergelincir, perbuatan jahat orang lain dan pencurian.
 - b) Risiko yang dijamin meliputi kebakaran dan sambaran petir.
 - c) Kerugian atau kerusakan yang terjadi selama penyebrangan dengan feri atau alat penyebrangan resmi lainnya yang berada dibawah pengawasan direktorat jendral perhubungan darat.
 - d) Jaminan tanggung gugat atas pihak ketiga.
- 8) Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi kecelakaan diri adalah produk asuransi yang ditujukan untuk memberi perlindungan karyawan dari risiko kecelakaan baik selama bekerja maupun saat sedang tidak bekerja.

Manfaat pertanggungan:

Menanggung santunan kematian, risiko cacat tetap, risiko cacat sementara dan risiko biaya pengobatan, perawatan dirumah sakit.

9) Asuransi Penjaminan

Asuransi Penjaminan merupakan perjanjian 3 pihak antara perusahaan asuransi sebagai penjamin dan pemborong sebagai terjamin, untuk menjamin kepentingan pihak pemilik proyek.

Manfaat Pertanggungan:

Menanggung atau menjamin kerugian yang terjadi akibat salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sesuai dengan proyek yang dijalankan.

10) Asuransi JSHK

Asuransi JSHK (Jaminan Sosial dalam Hubungan Kerja diluar jam) kerja adalah jaminan bagi pekerja yang dapat dipertanggung jawabkan kepastian hukumnya karena diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

Manfaat pertanggungan:

Menanggung biaya akibat kecelakaan yang terjadi diluar jam kerja berupa santunan kematian dan santunan cacat.

11) Asuransi Gagal Panen

Asuransi gagal panen adalah asuransi yang memberikan jaminan pengganti atas risiko yang dihadapi petani karena kehilangan hasil panen.

Manfaat pertanggungan:

Menanggung kerugian yang dialami petani saat gagal panen atau kehilangan hasil panen

b. Produk Asuransi Perorangan (Produk Asuransi Paketkoe)

1) Asuransi Mobilkoe

Merupakan Produk asuransi yang simpel dan terjangkau yang memberikan perlindungan risiko comprehensive atas mobil anda ditambah benefit-benefit yang banyak seperti: risiko huru-hara, terorisme dan sabotase, TJH III, risiko kecelakaan bagi pengemudi dan penumpang dan masih banyak benefit lainnya.

Manfaat pertanggungan:

- a) Paket ekstra hanya mendapatkan poin manfaat proteksi comprehensif dan biaya derek saja. Selebihnya merupakan benefit polis extra dan extra elegan
 - b) Proteksi Komprehensif
 - c) Include biaya derek maks 0,5 % dari harga pertanggungan
 - d) Jaminan pertanggungan apabila terjadi huru-hara
 - e) Jaminan pertanggungan kerusakan
 - f) Jaminan pertanggungan terorisme dan sabotase
 - g) Santunan meninggal dunia kecelakaan bagi pengemudi maksimal 20 juta
 - h) Santunan meninggal dunia bagi penumpang maksimal 5 orang dengan santunan tunai masing-masing maksimal 20 juta
- 2) Asuransi Motorkoe

Merupakan produk asuransi yang simple dan terjangkau yang memberikan perlindungan total loss atas motor kesayangan anda ditambah benefit lainnya seperti: tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, biaya pengobatan pengemudi dan penumpang, santunan meninggal dunia akibat kecelakaan bagi pengemudi dan penumpang serta santunan pengurusan dokumen.

Manfaat Pertanggungan:

- a) Total loss only maksimal Rp. 70 juta
- b) Tanggung jawab pihak ketiga maksimal Rp.2,5 juta

- c) Santunan meninggal dunia maksimal Rp. 5 juta (pengemudi)
 - d) Santunan meninggal dunia maksimal Rp. 2,5 juta (penumpang)
 - e) Santunan biaya pengobatan karena kecelakaan Rp.500 ribu
pertahun
 - f) Santunan biaya cacat tetap bagi pengemudi maks Rp. 2,5 juta
 - g) Santunan pengurusan dokumen Rp. 500 ribu
- 3) Asuransi Siswakoe

Merupakan produk asuransi yang simple dan terjangkau yang memberikan perlindungan bagi putra-putri anda selama melakukan kegiatan lingkungan lembaga pendidikan maupun diluar lembaga pendidikan selama 24 jam dari risiko kecelakaan diri yang mungkin timbul dengan benefit meliputi: santunan meninggal dunia, santunan cacat tetap, santunan biaya pengobatan, santunan rawat inap, santunan biaya pemakamandaan bantuan beasiswa serta benefit-benefit lainnya.

Manfaat pertanggungan:

- a) Santunan kematian akibat kecelakaan
- b) Santunan cacat tetap karena kecelakaan
- c) Santunan risiko biaya pengobatan kecelakaan
- d) Santunan biaya rumah sakit maksimal 14 hari

4) Asuransi Mahasiswakoe

Asuransi mahasiswakoe dirancang untuk memberikan perlindungan kepada mahasiswa dengan memberikan santunan risiko pengobatan, rawat inap dan kematian.

Manfaat pertanggungan:

- a) Santunan kematian akibat kecelakaan
- b) Santunan cacat tetap karena kecelakaan
- c) Santunan risiko biaya pengobatan kecelakaan
- d) Santunan biaya rumah sakit maksimal 14 hari

5) Asuransi karyawankoe

Merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan bagi para tenaga kerja selama melakukan aktivitas dalam hubungan dengan kerja selama 24 jam atas risiko-risiko kecelakaan yang mungkin muncul dengan benefit meliputi: tunjangan kematian, santunan cacat tetap, biaya pengobatan akibat kecelakaan, penggantian alat bantu, santunan gigi palsu, biaya pengangkutan dan benefit-benefit lainnya.

Manfaat Pertanggungan:

- a) Santunan tunai akibat kematian
- b) Santunan cacat tetap
- c) Tunjangan sementara tidak mampu bekerja
- d) Biaya pengobatan akibat kecelakaan

- e) Penggantian alat bantu
 - f) Santunan gigi palsu dan kacamata
 - g) Biaya pengangkutan
- 6) Asuransi sehatkoe

Merupakan produk asuransi dalam bentuk paket produk asuransi kesehatan bagi anda dan keluarga yang simpel dengan sistem paket dengan berbagai kemudahan-kemudahan antara lain: bebas memilih klinik/rumah sakit diseluruh dunia, bebas biaya administrasi dan kwitansi klaim dapat berupa fotocopy yang dilegalisir.

Manfaat pertanggungangan:

- a) Perawatan rumah sakit
- b) Santunan tunai apabila terjadi meninggal dunia akibat kecelakaan
- c) Sumbangan biaya pemakaman akibat kecelakaan
- d) Sumbangan biaya konsultasi pasca rawat penyakit yang sama
- e) Sumbangan biaya rumah sakit sejak rawat inap

1. Hasil wawancara

a. Identitas informan

Adapun identitas informan didasarkan pada nama, jabatan, umur, agama dan alamat. Adapun rinciannya dapat dilihat sebagai berikut:

1) Nama dan alamat informan

No.	Nama	Alamat
1.	Muflihah, SH	Jln. Gatot Subroto No.31 Banjarmasin
2.	Andria Maghfirah	Komp. Balitan Banjarbaru
3.	Maidina S.A	Komp. Wildan sari

2) Usia dan jabatan informan

No.	Usia	Jabatan
1.	52 tahun	Pimpinan Perusahaan
2.	52 tahun	Agen Asuransi
3.	35 tahun	Agen Asuransi

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada Pimpinan Perusahaan dan Agen Asuransi BUMIDA Bumiputra cabang Banjarmasin tentang Analisis Sistem *Cycle Selling Skill* dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Syariah. Maka penyaji dapat menguraikan data yang didapat sebagai berikut:

1. Pimpinan Perusahaan Asuransi BUMIDA Bumiputra cabang Banjarmasin

Nama : Muflihah, S.H

Umur : 52 tahun

Alamat : Jln. Gatot Subroto No. 31 Banjarmasin

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : S1

Masa Kerja : 26 tahun

No Telepon/WA : 081253127578

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem *cycle selling skill* (siklus penjualan), bahwasanya sistem *cycle selling skill* yang ada di Perusahaan Asuransi BUMIDA Bumiputra ini terdapat beberapa siklus atau tahapan penjualan yaitu: prospek (prospecting), pendekatan (approaching), pencarian fakta (fact finding), keberatan (handing objection), presentasi (presentation), penutupan (closing) dan pelayanan setelah penjualan (after selling service).

Dan kendala dalam proses penjualan produk asuransi lebih mengarah ke perencanaan, prospek dan pencarian fakta. Biasanya dalam perencanaan penjualan sering terjadi kendala proposal tidak lengkap, komputer mengalami kerusakan dan data belum siap dipresentasikan. Kendala yang dialami saat melakukan prospek yaitu penolakan dengan berbagai macam alasan yang kurang jelas. Sedangkan kendala saat melakukan pencarian fakta seperti ketidakjelasan calon nasabah saat memberikan alamat dan data dirinya.

2. Agen asuransi BUMIDA Bumiputra

Nama : Andria Maghfirah
Umur : 52 Tahun
Alamat : Komp. Balitan Banjarbaru
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : SMA
Masa Kerja : 3 Tahun
No telepon/WA : 087841275166

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem *cycle selling skill* (siklus penjualan), bahwasanya sistem *cycle selling skill* yang diterapkan di perusahaan Asuransi BUMIDA Bumiputra ini sangat efektif karena dibuat oleh orang yang ahli dalam bidangnya. Pada setiap agen memiliki tahapan-tahapan tertentu untuk melakukan penjualan produk yaitu dengan melakukan prospek ke calon nasabah, melakukan kualifikasi, menemukan informasi-informasi seputar perusahaan/contact person sebelum melakukan pendekatan, melakukan penutupan penjualan, menindaklanjuti dan kebijakan. Untuk kendalanya sendiri itu tidak pasti terkadang kendala muncul saat melakukan prospek karena orang yang akan kita temui mendadak membatalkan pertemuan dengan alasan keperluan mendesak.

3. Agen Asuransi BUMIDA Bumiputra

Nama : Maidina S.A
Umur : 35 Tahun
Alamat : Komp. Wildan Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : SMA
Masa Kerja : 3 Tahun
No telepon/WA : 081257579669

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem *cycle selling skill* (siklus penjualan), bahwasanya setiap agen yang melakukan penjualan produk memiliki tahap menjual yang beragam. Tahap pertama yang dilakukan yaitu melakukan prospek ke calon nasabah, tahap kedua melakukan pendekatan, tahap ketiga

melakukan pencarian fakta dan tahap yang terakhir yaitu melakukan penutupan penjualan (*closing*). Kendala yang dihadapi saat melakukan penjualan produk sangat beragam, bisa jadi kendala yang terjadi saat melakukan perencanaan atau pada saat melakukan prospek ke calon nasabah dan bisa jadi saat melakukan pencarian fakta. Tapi kendala yang sering terjadi pada saat pencarian fakta karena calon nasabah tidak memberikan identitas diri secara jelas.

C. Analisis Data

1. Sistem *Cycle Selling Skill* dalam Menjual Produk Asuransi BUMIDA Bumiputra Banjarmasin

Dalam penelitian ini, terkait dengan sistem *cycle selling skill* yang diterapkan di perusahaan Asuransi BUMIDA Bumiputra dalam meningkatkan penjualan produk asuransi syariah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sistem *cycle selling skill* ini masih efektif meski telah dipekenalkan dalam beberapa tahun silam dan sebagai salah satu sistem yang memudahkan para agen/agen marketing dalam menjual produk asuransi tersebut.

Pada perusahaan Asuransi BUMIDA Bumiputra menerapkan tahapan-tahapan dalam melakukan penjualan produk atau yang disebut dengan sistem *cycle selling skill*, yaitu:

a. Tahap perencanaan (*Planning*)

Sebelum menawarkan atau menjual produk kepada calon nasabah terlebih dulu untuk menyiapkan segala hal yang berkaitan dengan apa yang ingin dicapai. Menyusun rencana sebaik mungkin

mulai dari rencana penjualan, mulai dari orang yang akan dijadikan target, cara penyampaiannya, dll. hal ini tidak terlepas dari “catatan impian” yang sudah dijadikan motivasi sehingga agen selalu merasa bahwa ada tujuan yang harus dicapai.

b. Tahap Prospek (*prospecting*)

Pada tahap prospek ini agen melakukan pencarian orang yang dianggap memerlukan produk yang ditawarkan dan mampu untuk membeli produk tersebut, agen membuat daftar nama orang-orang yang menjadi target yang membutuhkan asuransi. Misalnya dengan membuat pengelompokan sumber prospek yaitu keluarga, tetangga, teman, hobi maupun organisasi.

Sebelum kegiatan penawaran dilakukan. Agen harus terlebih dahulu membuat list orang-orang yang akan menjadi targetnya dan memenuhi kriteria untuk membeli produk asuransi boleh dari keluarga sendiri, tetangga, teman maupun orang-orang dari sebuah organisasi. Menyiapkan beberapa nama yang akan diprospek, misalkan 20 nama targetkan 4 orang yang dikunjungi setiap harinya dan lakukan secara berturut-turut sampai 20 nama telah dikunjungi. Tidak semua orang yang kita kunjungi menolak untuk membeli produk tersebut dan kita sebagai seorang agen harus memahami keinginan nasabahnya seperti apa.

c. Tahapan pendekatan (*approaching*)

Pada tahap pendekatan yang pertama dilakukan seorang agen yaitu: terlebih dulu menghubungi calon nasabah untuk mempersiapkan pertemuan dengan membuat janji temu lebih dulu lewat telepon baik itu telepon biasa maupun via whatsapp untuk mempersiapkan kapan pertemuan dilaksanakan, memastikan waktu yang dimiliki antara agen dan calon nasabah agar bisa bertemu dan tidak terjadi bentrok dengan jadwal dan kegiatan lainnya. Selanjutnya, memperkenalkan diri ketika agen bertemu dengan orang-orang yang menjadi target, memperhatikan penampilan serta menjelaskan maksud dan tujuan bertemu dengan calon nasabah.

d. Tahap pencarian fakta (*Fact Finding*)

Pada tahap proses pencarian fakta kita harus mengetahui deskripsi diri dari calon nasabah. Seperti usia, pekerjaan, jabatan, keluarga, hobi dan kebiasaan sehari-hari. Hal-hal yang harus diketahui saat proses pencarian fakta adalah pertama: nasabah akan membeli ketika asuransi yang akan dibelinya sesuai dengan kebutuhannya, kedua: nasabah akan membeli ketika manfaat asuransi yang dibelinya lebih besar dari uang yang dibayar.

Setelah melakukan list orang yang menjadi target dari tahap prospek dan telah di kunjungi seluruhnya orang yang dibuat list pasti ada beberapa yang ingin membeli produk asuransi tersebut, maka yang harus agen lakukan yaitu dengan mencari deskripsi data diri calon

nasabah tersebut dengan menanyakan beberapa identitas diri yang mungkin dibutuhkan seperti: usia, pekerjaan, jabatan, keluarga, hobi dan kebiasaan sehari-hari pada calon nasabah.

e. Keberatan (*Handing Objection*)

Dalam tahap ini berbagai macam penolakan terjadi, kemungkinan orang yang kita tawarkan produk tidak ada kepercayaan untuk menggunakan asuransi, sedang tidak membutuhkan asuransi, beralasan tidak ada uang, menganggap asuransi tidak penting dan bisa menggunakan asuransi nanti saat diperlukan saja. Hal yang harus agen hadapi yaitu menjaga emosi, jaga sikap, dengarkan dengan tuntas mengapa calon nasabah keberatan serta ajukan pertanyaan bila diperlukan. Tidak ada masalah jika nasabah menolak dengan alasan sedang tidak membutuhkan produk tersebut, bisa jadi mereka sudah memiliki asuransi lain yang produknya sama seperti produk yang ditawarkan. Jika calon nasabah menolak dengan berbagai alasan maka kita sebagai agen harus menerima keputusan yang dinyatakan calon nasabah dan jangan pernah sedikitpun memaksa untuk membeli produk tersebut untuk menghindari hal diluar dugaan, lebih baik mengalah dari pada kita sebagai agen dianggap tidak memiliki etika karena sikap yang terkesan memaksa.

f. Tahap presentasi (*presentation*)

Pada tahap presentasi ini, seorang agen diharuskan untuk menguasai materi tentang produk yang di tawarkan serta menjelaskan

produk secara detail kepada nasabah agar tidak terjadi keraguan serta kejanggalan dalam diri nasabah saat anda sebagai agen melakukan presentasi. Contoh pada saat melakukan presentasi sebuah produk asuransi pendidikan: agen harus menjelaskan manfaat apa yang didapat. Diantara beberapa manfaat yang didapatkan salah satunya yaitu: santunan risiko meninggal dunia akibat kecelakaan, agen menjelaskan prosedur pengajuan klaim, menjelaskan prosedur penutupan, dan menjelaskan beberapa pertanyaan yang ditanyakan calon nasabah dengan bahasa yang mudah difahami oleh klient atau calon nasabah.

g. Tahap penutupan (*closing*)

Penutupan asuransi awal dari pelayanan resmi suatu penjualan kepada pelanggan atau nasabah karena kontrak asuransi adalah kontrak jangka panjang. Sebelum melakukan penutupan agen harus meyakinkan kembali nasabah apakah keputusan dalam mengambil produk itu sudah tepat atau sesuai dengan kebutuhan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, agen menggunakan metode *no pain no sales* (agen harus menemukan kesulitan dan ketidaknyamanan), menerapkan teknik *now or never* (sekarang atau tidak sama sekali), memberikan solusi terbaik dan buat calon nasabah menjadi orang spesial. Data-data yang diperlukan untuk melengkapi formulir isian perlu pula disiapkan agar mempermudah dalam proses penilaian aplikasi dan nasabah diminta untuk menandatangani Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA)

dan harus mengikuti kebijakan yang berlaku serta melakukan kualifikasi data yang telah diberikan.

h. Tahap Pelayanan Setelah Penjualan (*after selling skill*)

Pelayanan setelah penjualan adalah tahapan akhir setelah tahap yang lain dikarenakan setelah penutupan penjualan dilaksanakan agen harus selalu ada untuk nasabah, harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga kepercayaan nasabah yang telah mereka percayakan kepada kita. Pelayanan yang harus dilakukan yaitu sering-seringlah berkomunikasi kepada nasabah, menjaga tali silaturahmi, memberikan ucapan suka cita atas keberhasilan yang diraih, saling bertegur sapa saat bertemu dimanapun kapanpun, mensupport dan mendoakan dalam hal kebaikan.

Dalam melakukan penjualan produk seseorang yang bertugas memasarkan produk tersebut dilakukan secara fleksibel artinya tidak dengan waktu-waktu tertentu. Mereka dapat melakukan penjualan produk kapan saja dan dimana saja, bisa dilakukan setiap hari, seminggu sekali atau sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan tergantung dengan kemampuan dan kesanggupan agen seberapa banyak mereka dapat menemui atau mencari calon nasabah baru.

2. Kendala Yang Dialami Saat Melakukan Penjualan Produk

Dalam melakukan proses penjualan produk, tidak mungkin semuanya berjalan dengan mulus pasti ada kendala yang dihadapi oleh agen.

Diantara kendala yang dialami saat melakukan penjualan produk asuransi, yaitu:

- a. Kendala yang dialami saat melakukan perencanaan sering kali menghambat proses penjualan, seperti kendala proposal yang tidak lengkap saat ingin melakukan penawaran produk atau pada saat presentasi, perangkat komputer yang mati tanpa sebab dan brosur yang akan di bagikan belum siap masih dalam pengerjaan.
- b. Kendala yang di alami saat melakukan prospek kepada calon nasabah adalah kesulitan meminta waktu untuk menemui orang-orang yang akan menjadi targetnya, dilakukan penolakan dengan berbagai macam alasan, seperti calon nasabah sulit ditemui, sibuk dengan keperluannya.
- c. Kendala saat melakukan pencarian fakta yaitu alamat yang diberikan tidak jelas atau tidak sesuai dengan data yang ada pada calon nasabah, tidak ada keterbukaan terkait identitas diri dan tidak mau memberitahukan produk apa yang dibutuhkan sehingga agen kesulitan mencari fakta nasabah.

Kendala yang sering terjadi pada saat melakukan penjualan produk pada tahap perencanaan merupakan kendala internal yang terjadi didalam perusahaan dan berkaitan dengan agen dengan ketidaksiapan data yang ingin dipresentasikan kepada calon nasabah pada saat melakukan proses perencanaan untuk melakukan penjualan produk. Sedangkan kendala yang terjadi pada saat prospek dan pencarian fakta itu termasuk kedalam kendala eksternal perusahaan karena pada prospek, agen yang bertugas menjual produk kesulitan mencari waktu untuk

menemui calon nasabah. Dan pada pencarian fakta agen kesulitan untuk menemukan alamat yang diberikan karena calon nasabah tidak memberikan alamat secara jelas.