

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di Indonesia, asuransi sekarang menjadi salah satu alternatif untuk perencanaan hidup di masa depan. Oleh karena itu, asuransi merupakan salah satu sarana perencanaan dalam tata kelola kehidupan yang baik untuk menghadapi risiko yang mendasar seperti pendidikan, kematian, kecelakaan ataupun risiko atas harta benda yang dimiliki. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-Hasyr (59):

18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ

خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

*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.*

Selain itu, asuransi juga memiliki fungsi salah satunya yaitu sebagai bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan (*transfer*) risiko dari satu pihak ke pihak lain (dalam hal ini antara nasabah dengan perusahaan asuransi) (Sula, 2004, hlm.303).

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246 tentang asuransi menyatakan bahwa, “Asuransi adalah perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian yang dideritanya akibat suatu peristiwa yang tak tentu” (Hariyadi dan Triyanto, 2017, hlm.22).

Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatan mengadakan penawaran yaitu dengan menawarkan suatu perlindungan serta harapan-harapan pada masa mendatang kepada individu ataupun kelompok atas kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang belum pasti. Maka, dari kegiatan mengadakan penawaran tersebut dapat tergambar skema/pola pelayanan yang diberikan perusahaan melalui tim perwakilan seperti agen untuk menawarkan atau memasarkan produk-produk yang ada di perusahaan tersebut kepada konsumen sehingga konsumen dapat mengambil keputusan untuk bergabung atau menolak tawaran dari perusahaan.

Agen menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian ialah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Syariah dalam memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah (Sari dan Rahma, 2022, hlm.438). Oleh karena itu, Agen sendiri diartikan sebagai pihak/orang yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan masyarakat umum atau publik. Sehingga seorang agen harus mampu

menjaga kepercayaan calon nasabah atau calon pemegang polis dengan adanya pelayanan yang diberikan agen dalam memasarkan produk asuransi syariah ini, diharapkan kedepannya terdapat jumlah peningkatan dalam proses penjualan atau dikenal dengan istilah distribusi.

Selain itu, agen merupakan sebuah ujung tombak dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan dan salah satu faktor yang memengaruhi antara perusahaan jasa dengan nasabah ialah pelayanan yang diberikan oleh agen selaku bagian dari sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung kepada khalayak ramai atau publik. Agen yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam perusahaan asuransi, tanpa agen yang berkualitas dan produktif maka kegiatan dalam asuransi syariah tidak mungkin berjalan dengan baik. Akumulasi hasil yang diperoleh agen baik secara individu maupun perusahaan yang bisa dikatakan sebagai kinerja dari agen. Kinerja agen bisa dikategorikan unggul apabila target yang ditetapkan oleh perusahaan tercapai sehingga jumlah produk asuransi yang terjual mengalami peningkatan (Brata, 2003, hlm.38).

Secara islam hakikat asuransi adalah saling bertanggungjawab, saling bekerja sama dan saling melindungi penderitaan satu sama lain khususnya saat terjadi risiko atau memerlukan dana sesuai hajat seperti yang sudah disepakati di akad perjanjian awal (Sula, 2016, hlm.32). Oleh karena itu berasuransi diperbolehkan secara syariat karena prinsip-prinsip dasar tersebut dan menjadi poin dalam penerapan kualitas pelayanan/SOP (Standar Operasional Prosuder). Sebagai pelopor asuransi syariah di Indonesia, takaful melayani masyarakat dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah. Asuransi takaful diyakini

berjalan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan syariat Islam (Keluarga, 2019, hlm.1-4).

Pelayanan agen yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah agar sukses dan memuaskan, dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan konsisten dalam berlatih dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai asuransi (Brata, 2003). Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi ialah karakteristik personal, yang diartikan sebagai karakter yang melekat pada diri masing-masing yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan mengenai anggota organisasi. Karakteristik personal terdiri dari kemampuan dan keterampilan, pengalaman, latar belakang dan demografi personal yang bersangkutan (Jamil, 2007, hlm.11).

Selain itu, pihak perusahaan juga harus memperhatikan faktor karakteristik personal, seperti kemampuan (*ability*), nilai, sikap (*attitude*), dan kepribadian serta karakteristik personal juga berkaitan dengan biografi, emosional bawahan yang menggambarkan antara nilai, sikap, dan menggambarkan pertumbuhan serta perkembangan keseluruhan sistem psikologis. Faktor organisasional, organisasi sendiri diartikan sebagai suatu kelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama sehingga diperlukan sebuah komitmen dalam organisasi dan faktor organisasional sendiri muncul akibat visi dan misi yang ditetapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Faktor organisasional terdiri dari pengalaman kerja awal, lingkup pekerjaan, pengawasan, konsistensi tujuan organisasi (Jamil, 2007, hlm.12).

Ada faktor lain yang memengaruhi komitmen organisasi ialah karakteristik pekerjaan, yang dapat dipahami sebagai keragaman atau jenis pekerjaan yang

berbeda-beda yang terjadi ketika kepribadian dan pekerjaan misal yang berkaitan dengan cara pandang agen menilai tugas-tugas yang ada dalam lingkup *job description*. Selain itu, karakteristik pekerjaan terdiri dari keanekaragaman tugas, identitas tugas, keberartian tugas, otonomi dan umpan balik (Brata, 2003). Dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi diharapkan kedepannya dapat memberikan dukungan dan motivasi yang kuat untuk terus bertahan didalam perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan.

PT Takaful keluarga Ro Az Zahra Kantor Cabang Banjarmasin merupakan asuransi yang berbasis syariah pertama di Indonesia (*Full Sharia*), memiliki pengawas syariah yang berkompeten mengawasi mengenai mekanisme dan operasional serta produk-produk yang dikeluarkan PT Takaful Keluarga baik yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, memiliki jaringan Takaful Internasional, serta dipercaya menjadi mitra beberapa perusahaan. Dalam menawarkan jasa Takaful dan Keuangan yang dikelola secara amanah dan profesional pihak perusahaan Takaful Keluarga memiliki tekad untuk memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam hal merencanakan dan pengelolaan risiko bagi umat (Keluarga, 2019, hlm.1-4).

Dalam memberikan solusi mengenai perencanaan dan pengelolaan risiko PT Takaful Keluarga Ro Az Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, mempunyai beberapa produk asuransi dari pendidikan, jiwa/kesehatan maupun general yang dapat ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produk yang dibahas pada penelitian ini adalah produk takaful dana pendidikan atau yang dikenal sebagai istilah Fulnadi. Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) adalah program Takaful

Personal yang bermaksud menyediakan dana pendidikan untuk anak, di setiap jenjang pendidikan mulai TK sampai dengan perguruan tinggi (Keluarga, 2019, hlm.1-4).

Dimana biaya pendidikan dari tahun ke tahun semakin mahal, dengan adanya asuransi kita hanya perlu membayar premi yang telah disepakati sesuai dengan metode pembayaran, bisa bulanan, triwulan, semesteran, tahunan dan langsung serta memilih jenjang pendidikan apa yang akan *discover* oleh pihak asuransi. Selain itu, asuransi ini berfungsi sebagai proteksi terhadap pendidikan dan masa depan anak.

Dengan adanya asuransi pendidikan yang murni berbasis syariah sehingga dapat mempermudah masyarakat terutama dalam hal perencanaan di bidang pendidikan untuk anak dan memberikan jaminan serta proteksi pendidikan agar memudahkan jalan meraih cita-cita serta tidak perlu khawatir mengenai biaya pendidikan dimasa yang akan datang.

Sehingga tidak ada lagi alasan atau keluhan mengenai biaya pendidikan yang semakin mahal, dan tidak bisa masuk jurusan yang diinginkan akibat tidak ada persiapan keuangan, perencanaan keuangan pada segi pendidikan anak. Oleh karena itu, diperlukan agen pemasar asuransi syariah yang dapat memberikan edukasi mengenai perencanaan keuangan dalam berbagai lingkup kehidupan, salah satunya pendidikan. Dari pendidikan yang berkualitas ini maka dapat melahirkan bibit-bibit unggul, berkualitas secara akademik maupun non akademik.

Islam juga memerintahkan kepada umatnya untuk tidak meninggalkan anak dalam kondisi lemah dan tidak berdaya, sebagaimana firman Allah dalam QS. an-Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ

وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

*Artinya: “dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.*

Berdasarkan ayat al-quran diatas dapat dipahami bahwa perencanaan keuangan dari berbagai segi kehidupan itu perlu, salah satunya pendidikan sehingga anak dapat mengayomi kehidupannya kelak dengan bekal ilmu baik ilmu pengetahuan, spiritual maupun ilmu pengetahuan yang lain, melalui perencanaan pendidikan seperti biaya, peluang, kualitas sekolah, dan minat dari anak tersebut sehingga kita tidak meninggalkan anak dalam kondisi yang lemah (kata lemah disini dimaksud ialah tidak memiliki potensial untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dan mengelolanya, seperti harta warisan dan sebagainya).

Namun pada faktanya tidak semua pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan asuransi melalui agen sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat memengaruhi dalam tingkat jumlah penjualan produk asuransi. Oleh karena itu, faktor pelayanan agen menjadi poin penting dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi). Berdasarkan latar belakang tersebut penulis

ingin mengetahui lebih lanjut dan menuangkan dalam skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Agen Pada PT Takaful Keluarga Ro Az Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis memaparkan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi)?
2. Bagaimana analisis hubungan pelayanan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi)?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikaji oleh penulis, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi).
2. Untuk mengetahui analisis pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam

meningkatkan jumlah penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi).

#### **D. Kegunaan penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bisa digunakan atau bermanfaat bagi pihak terkait dalam melakukan pelayanan terhadap agen untuk meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan, kesehatan ataupun general sehingga memiliki sumber daya manusia yang potensial dan unggul serta produktif.
2. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan akademisi baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam maupun Universitas untuk memahami lebih lanjut mengenai pengaruh pelayanan agen dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) di PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan, sebagai berikut:

Pertama, pelayanan menurut KBBI dapat diartikan menjadi beberapa makna diantaranya sebagai cara atau perihal melayani, suatu usaha atau jasa untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (*Hasil*

*Pencarian - KBBI Daring*, t.t.-a). Pelayanan adalah tata cara melayani kebutuhan konsumen pada suatu usaha atau jasa dengan imbalan berupa uang atau kemudahan dalam kegiatan jual beli barang atau mendapatkan kolega.

Kedua, agen dapat diartikan sebagai wakil perusahaan, penyalur, pedagang perantara. Agen menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian ialah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Syariah dalam memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah (Sari dan Rahma, 2022, hlm.438). Selain itu, Agen asuransi adalah penghubung antara konsumen dengan perusahaan (Arif, 2015, hlm.210). Oleh karena itu, Agen sendiri diartikan sebagai pihak/orang yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan masyarakat umum atau publik. Berdasarkan, pemaparan diatas agen dapat diartikan secara sempit merupakan pihak yang memperoleh hak dari perusahaan asuransi sebagai perantara untuk menyalurkan kontrak-kontrak asuransi kepada masyarakat.

Ketiga, penjualan merupakan pengeluaran yang langsung berhubungan dengan usaha pemasaran produk. Selain itu, penjualan juga diartikan sebagai proses kegiatan dalam menetapkan harga jual sampai produk didistribusikan ke tangan pembeli atau konsumen. Dalam kegiatan penjualan terdapat serangkaian kegiatan, antara lain: penciptaan permintaan, proses *targeting* (sasaran pembeli), negosiasi harga dan syarat-syarat pembayaran (Sunyoto dan Susanti, 2015,

hlm.287). Sehingga penjual (produsen) dalam kegiatan penjualan harus menentukan kebijaksanaan dan prosedur yang akan diikuti saat dilaksanakan rencana penjualan yang ditetapkan. Berdasarkan pemaparan diatas maka, dapat dipahami penjualan adalah serangkaian proses dari penetapan harga, promosi produk sampai ditangan pembeli atau konsumen.

Keempat, kata produk (*product*) menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) diartikan sebagai hasil atau buatan (*Hasil Pencarian - KBBI Daring*, t.t.-b). Menurut Kotler & Amstrong mendefinisikan produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Amrin, 2007, hlm.60). Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Produk sendiri dapat diartikan sebagai barang atau jasa yang dapat dinikmati konsumen baik secara fungsi kegunaannya.

## **F. Kajian Pustaka**

Penelitian terdahulu atau kajian pustaka adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memosisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Tujuan dibuat kajian pustaka, agar penelitian ini terfokus dan tidak mengulang penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Penulis menemukan penelitian Anis Wahyuningsih (2002) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan

Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen dan aspek kehandalan dari dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Bambang Edy Suryanto (2010) dengan judul “Analisa Kepuasan Nasabah dengan metode servqual untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkalis”. Hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian bahwa *variabel tangible, realibility, responsivness, assurance, empathy* secara bersama-sama yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkalis.

Ade Irma Suryani. S (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru”. Hasil penelitian sesuai bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi *realibility, tangible, responsive, assurance, dan empathy*. berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah hanya variabel *tangible, responsive, assurance, dan empathy*, sedangkan untuk variabel *reability* hanya berpengaruh tetapi tidak terbukti berpengaruh secara signifikan pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Dari ketiga hasil penelitian diatas, jelas bahwa penelitian penulisan yang mengangkat judul analisis pengaruh pelayanan agen PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) berbeda. Setiap lembaga atau perusahaan

mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi). Begitu juga dengan PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra Kantor Cabang Banjarmasin, setiap pelayanan atau prosedur dan operasional pelayanan PT. Takaful Keluarga Kantor Cabang Banjarmasin berlandaskan prinsip syariah atau islam sehingga dalam upaya meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) tentunya sesuai dengan syariah.

Penulis menggaris bawahi bahwa dari faktor yang memengaruhi penjualan produk asuransi dalam bentuk yang sama. Akan tetapi, prosedur atau operasional pelayanan agen yang berbeda akan menghasilkan jumlah peningkatan dalam produk asuransi. Selain itu, tempat yang diteliti oleh penulis juga berbeda dengan penelitian terdahulu.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang dengan menguraikan alasan untuk memilih judul dari permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah ialah dasar dari penelitian ini dilakukan, tujuan penelitian didapatkan untuk menjawab rumusan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional merupakan batasan-batasan istilah dari judul penelitian, kajian pustaka berisikan persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini akan dibahas masalah yang berhubungan dengan objek kajian penelitian ini melalui teori yang relevan serta literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III merupakan metode penelitian. Pada bab ini metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian lapangan dan pendekatan penelitian. Selain itu dalam bab ini juga terdapat lokasi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menguraikan analisis menyeluruh.

Bab V merupakan penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran serta keterbatasan dari peneliti yang dapat memberikan manfaat dari pihak yang membutuhkan.