

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Profil Perusahaan PT Takaful Keluarga dan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin**

##### **1. Sejarah singkat PT Takaful Keluarga dan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin**

Takaful keluarga dikenal sebagai pendiri asuransi jiwa syariah di Indonesia. Takaful keluarga mulai beroperasi pada tahun 1994, dengan mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan perlindungan dan jaminan (asuransi) yang berlandaskan syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan dan solusi terbaik dalam perencanaan investasi.

Takaful keluarga telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), di Norwegia pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistim manajemen mutu dalam rangka meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan. Selain itu, Takaful keluarga sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memilih tenaga pemasaran (Agen) yang memiliki dan memperoleh lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Kinerja positif Takaful Keluarga dari tahun ke tahun dapat dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan *prestisius* yang diberikan oleh berbagai institusi.

Takaful keluarga memiliki komitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistim teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman 20 tahun tersebut menjadikan Takaful Keluarga sebagai pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi yang berlandaskan syariah untuk masyarakat Indonesia.

Sejarah singkat dari Takaful Keluarga adalah pada tanggal 24 Februari 1994, PT Syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia atau yang dikenal dengan istilah TEPATI sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama dengan berbagai pihak, yaitu: Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB).

Pada tanggal 5 Mei 1994, PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi dari tanggal 25 Agustus 1994. Kemudian, pada 2 Juni 1995 PT Asuransi Takaful Umum (Takaful umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua dan sekaligus sebagai pendiri ICMI.

Takaful keluarga memiliki kantor cabang yang terdapat di berbagai wilayah/daerah Indonesia, antara lain Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Batam, Makassar, Jabadeka Cikarang, Serang, Solo, Banjarmasin, Bogor, Bali dan lain-lain. Peneliti dalam melakukan penelitian ini berfokus pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang merupakan anak perusahaan dari PT Takaful Keluarga.

PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang dipimpin oleh direktur Rita Hariati, dalam kegiatan operasionalnya PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin mengalami beberapa kali pindah lokasi. Lokasi kantor pertama berada di Jalan Raya Sultan Adam Ruko 3 seberang Masjid Ar-Rahim Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin, setelah itu lokasi keduanya di Jalan Gatot Subroto No. 10 G Lt. 2 Samping Accer Senter dekat Kantor Badan Pusat Statistika Kota Banjarmasin. Lokasi ketiga berada di Jalan Raya Lingkar Dalam Selatan Ruko Putih No. 4 samping Shafarina Tiket depan RM. Mona Khas Banjar Fly Over Banjarmasin. Lokasi keempat kantor PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang pindah pada awal tahun 2021 berada di Jalan Gerilya Lingkar Dalam Selatan, Kelurahan Tanjung Pagar di samping Perumahan Grand Batuah Mahatama, dan lokasi yang terakhir kantor PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin pindah pada awal tahun 2022 yang berada di Jl. A. Yani km 6.5, Jl. Bunyamin Permai I, Jl. Labios 3 No. 18, Kertak Hanyar, Kab. Banjar, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70654.

## 2. Visi- Misi PT Takaful Keluarga

### a. Visi PT Takaful Keluarga, yaitu:

- 1) Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional, dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah, dan bermanfaat bagi masyarakat.

### b. Misi PT Takaful Keluarga, antara lain:

- 1) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- 2) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- 3) Mendayagunakan teknologi yang terintegritas dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

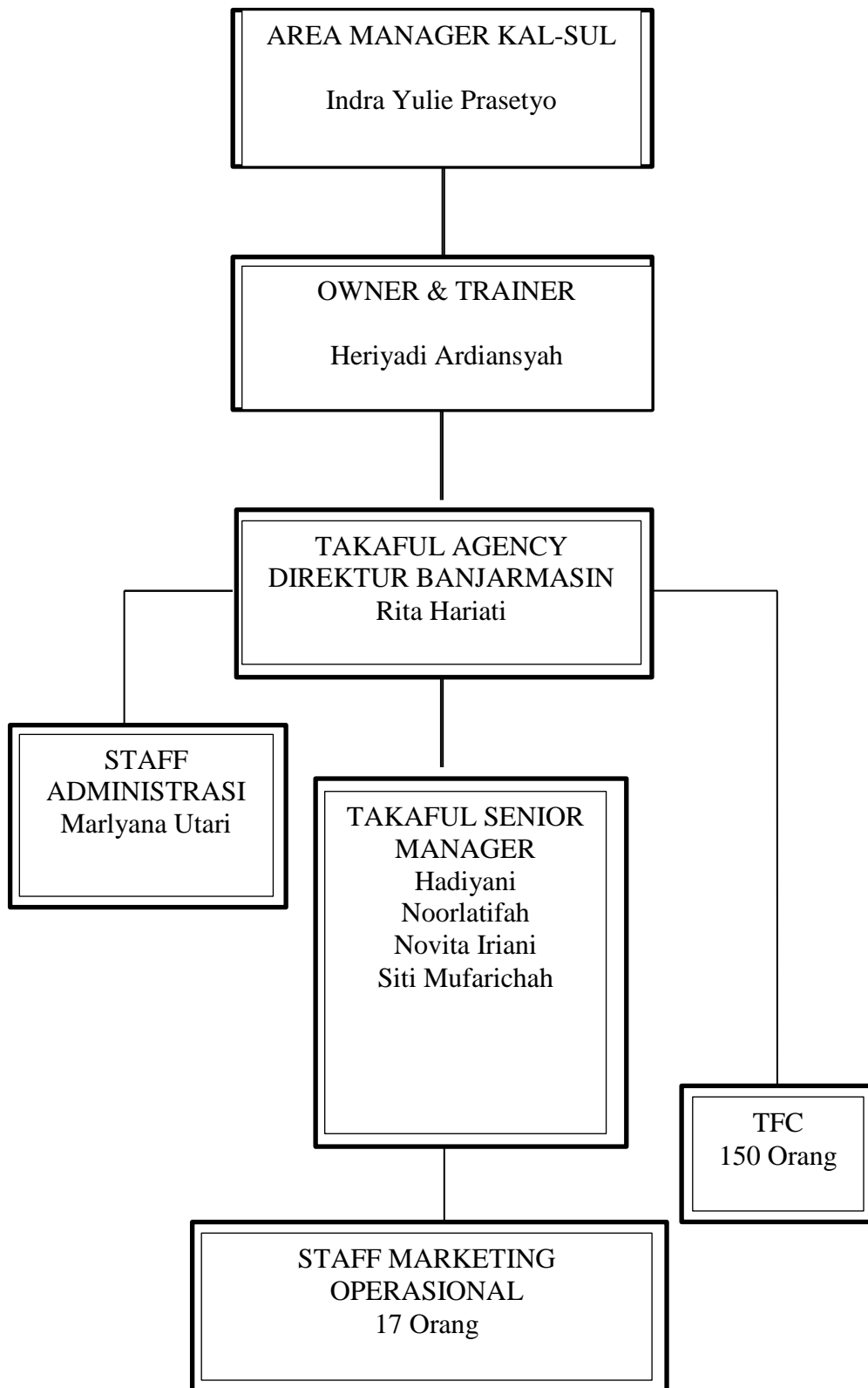
## 3. Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang digunakan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya guna mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi sendiri dapat digunakan untuk melihat jabatan (posisi) dan *job description* seseorang pada sebuah perusahaan.

Adapun struktur organisasi yang dimiliki PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi, sebagai berikut:

Dewan Komisaris :

Komisaris Utama : Dato' Muhammad Hasan Md. Kamil  
Komisaris Independen : Tri Djoko Santoso dan Imran Nahar  
Komisaris : Mahadzir Azizan  
Dewan Direksi :  
Direktur Utama : Arfandi Arief  
Direktur Operasional : Yurivando Gani  
Direktur Keuangan : Hadi Sulistia  
Dewan Pengawas Syariah:  
Anggota : KH. Muhyidin Junaidi



### Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin

Sumber: PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin (2022)

#### 4. *Job Description*

- a. *Regional Manager Marketing (RM) Area Kalimantan-Sulawesi* bertugas sebagai koordinator para mitra kerja dengan kantor pusat.
- b. *G.A Owner Banjarmasin* adalah pemilik perusahaan Takaful Keluarga yang memiliki tugas mengaudit perusahaan Takaful Keluarga Banjarmasin.
- c. *Takaful Agency Direktur (TAD) Banjarmasin*
  - 1) Bertanggung jawab atas segala keperluan yang berhubungan dengan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Agency.
  - 2) Mengatur dan memberikan arahan kepada agen dan staf karyawan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Agency.
  - 3) Membayar iuran atau menanggung semua biaya perusahaan, sewa bangunan, menyediakan peralatan kantor, serta membayar gaji staf yang bekerja di kantor.
- d. *Takaful Syariah Manager (TSM)*

*Takaful Syariah Manager* dikenal sebagai agen/tim marketing yang memiliki tugas sebagai koordinator/ manajer unit pemasaran, antara lain:

  - 1) Merekrut calon agen/*marketing* yang baru.

- 2) Memberikan pembekalan dasar pelatihan terhadap agen yang telah diterima.
- 3) Membina dan mengawasi aktifitas agen yang telah dikoordinasinya.
- 4) Melakukan aktifitasnya sebagai agen.

e. *Takaful Financial Consultant (TFC) Banjarmasin*

*Takaful Financial Consultant (TFC)* memiliki tugas mencari nasabah baru dan melakukan promosi ke berbagai instansi, perusahaan, organisasi serta perbankan baik yang syariah maupun konvensional.

f. Administrasi

- 1) Melayani dan menangani klaim terkait pemegang polis.
- 2) Berhubungan dengan pembuatan polis dan membuat polis.
- 3) Menerima uang setoran dari pemegang polis dan penyetoran uang terkumpul ke Bank.
- 4) Menghubungi pemegang polis yang masa jatuh tempo sudah berakhir.
- 5) Mengirim berkas-berkas aplikasi baru yang sudah jadi ke kantor pusat.

5. Produk Takaful Keluarga

a. Takaful Personal

Takaful personal ialah produk asuransi individu yang dihadirkan untuk memberikan solusi tentang perencanaan keuangan syariah melalui berbagai produk proteksi dan investasi yang tidak hanya memberikan



ketenangan hidup, tetapi juga dapat menciptakan hubungan silaturahmi dan saling berbagi antara satu nasabah dengan nasabah lainnya.

1) Takaful Dana pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan ialah produk asuransi individu yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orang tua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya dengan dana tahapan yang diperuntukkan untuk setiap jenjang pendidikan dari mulai TK sampai Perguruan Tinggi, sehingga apabila pemegang polis wafat atau tertimpa musibah maka buah hatinya akan tetap bisa melanjutkan pendidikan. Selain itu, pemegang polis juga akan mendapatkan dana santunan apabila buah hati wafat.

2) Takafulink Salam

Takafulink Salam adalah produk asuransi individu yang memberikan proteksi keuangan atas berbagai risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 80 tahun dengan berbagai macam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, coverage biaya kesehatan mencakup rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, dan biaya persalinan untuk sekeluarga.

3) Takafulink Salam Cendekia

Takafulink Salam Cendekia ialah produk asuransi pendidikan yang dikaitkan dengan program tabungan dan berbagai macam investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan dalam merencanakan pendidikan buah hati dengan dana tahapan yang diperuntukkan untuk

setiap jenjang pendidikan dari mulai TK sampai Perguruan Tinggi. Kemudian, mendapatkan santunan biaya kesehatan apabila peserta (anak) dirawat inap di klinik atau rumah sakit.

#### 4) Takafulink Salam Ziarah Baitullah

Takafulink Salam Ziarah Baitullah ialah produk asuransi individu yang dirancang untuk memberikan solusi pada perencanaan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci ditambah dengan produk asuransi jiwa dan terdapat berbagai macam jenis investasi yang bebas dipilih. Selain itu, mendapat santunan biaya kesehatan untuk peserta senilai dengan *plan* yang dipilih apabila dirawat inap di klinik atau rumah sakit.

#### 5) Takafulink Salam Wakaf

Takafulink Salam Wakaf ialah produk asuransi individu dalam memberikan proteksi finansial atas berbagai risiko hidup sampai dengan usia 80 tahun dan terdapat berbagai macam jenis investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan. Selain itu, menghadirkan manfaat wakaf untuk disalurkan melalui *Nazhir* atau Badan Pengelola Wakaf yang amanah.

#### 6) Takafulink Salam Community

Takafulink Salam Community adalah jenis produk asuransi yang dipadukan dengan berbagai macam investasi yang bebas dipilih sesuai kebutuhan dan ditambah dengan proteksi finansial atas berbagai risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 80 tahun. Untuk

produk Takafulink Salam Community kontribusi (premi) bersifat lebih terjangkau dengan jumlah peserta minimum ada 10 orang dan minimum kontribusi kolektif sebesar Rp. 2.500.000,- per bulan.

#### 7) Takaful Falah Saving

Takaful Falah Saving adalah jenis produk asuransi yang memberikan proteksi keuangan atas risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 75 tahun. Pada produk asuransi ini dalam perencanaan investasi non-unitlink minimal untuk masa akad selama 10 tahun dan untuk penambahan dana investasi bisa dilakukan setiap saat.

#### 8) Takaful Falah Proteksi

Takaful Falah Proteksi adalah jenis produk asuransi yang memberikan proteksi keuangan atas risiko hidup dan kesehatan sampai dengan 70 tahun. Pada produk asuransi ini dalam perencanaan investasi non-unitlink minimal untuk masa akad selama 5 tahun dan kontribusi (premi) yang dibayarkan bersifat terjangkau mulai dari Rp 300.000,- per bulan.

#### 9) Takaful Al Khairat Plus

Takaful Al Khairat Plus adalah jenis produk asuransi yang memberikan proteksi keuangan atas risiko hidup dan kesehatan sampai dengan usia 75 tahun. Pada produk asuransi ini, manfaat tambahan yang diberikan berupa asuransi kesehatan untuk perorangan

maupun seluruh anggota keluarga dengan jumlah maksimal 4 orang dan kontribusi (premi) dapat dibayarkan secara per tahun.

#### 10) Takaful Kecelakaan Diri Individu

Takaful Kecelakaan Diri Individu adalah jenis produk asuransi yang memberikan proteksi keuangan atas musibah meninggal dunia karena kecelakaan sampai dengan usia 80 tahun. Pada produk asuransi ini mendapatkan santunan berupa santunan cacat tetap total dan cacat tetap sebagian karena kecelakaan dan kontribusi (premi) yang dibayarkan bersifat terjangkau mulai dari Rp 250.000,- per tahun dengan manfaat optimal.

#### b. Takaful Korporat

Takaful korporat ialah produk asuransi jiwa dan jaminan biaya kesehatan yang dirancang khusus untuk peserta kumpulan (perusahaan, lembaga pemerintahan, organisasi non-pemerintahan, dan komunitas) dengan menghadirkan berbagai macam produk, sehingga produk korporat tersebut diharapkan dapat memberikan ketenangan dan kebahagiaan bagi karyawan, pegawai, anggota organisasi, serta relawan dalam bekerja.

##### 1) Takaful Al Khairat Kumpulan

Takaful Al Khairat Kumpulan ialah produk asuransi yang memberikan perlindungan/proteksi keuangan atas risiko meninggal dunia baik karena kecelakaan maupun tidak karena kecelakaan. Kontribusi atau harga premi yang dibayarkan itu bersifat terjangkau

mulai dari Rp. 1.000.000,-/grup, untuk jumlah peserta dalam produk ini minimum 25 orang/grup atau 90% dari jumlah karyawan/institusi.

#### 2) Fulmedicare Gold

Fulmedicare Gold ialah produk asuransi yang memberikan perlindungan finansial atas biaya kesehatan yang mencakup biaya rawat inap, biaya rawat jalan, biaya rawat gigi, santunan kacamata, serta biaya persalinan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Uang kontribusi (premi) yang dibayarkan bersifat terjangkau mulai dari Rp. 15.000.000/grup, untuk jumlah peserta pada produk ini minimum 10 orang/grup.

#### 3) Takaful Ziarah

Takaful ziarah ialah produk asuransi yang memberikan perlindungan keuangan atas risiko meninggal dunia dan cacat tetap (total atau sebagian) yang disebabkan bukan karena kecelakaan. Pada produk Takaful Ziarah terdapat dua jenis plan yaitu *Plan Silver* dengan manfaat yang diberikan sejumlah Rp 30.000.000,- dan *Plan Gold* dengan manfaat yang diberikan sejumlah Rp 50.000.000,- dengan pilihan masa asuransi yang fleksibel mulai dari 1-10 hari, 11-15 hari, hingga 16-30 hari.

#### c. Takaful Bancassurance

Takaful bancassurance ialah produk asuransi jiwa yang diciptakan untuk memberikan proteksi bagi perusahaan perbankan dalam menjalin hubungan kerja sama dengan nasabahnya pada kegiatan bisnis, sehingga

perusahaan perbankan dapat lebih fokus dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah dan tidak perlu lagi mengkhawatirkan risiko bisnis yang akan dihadapi nantinya.

#### 1) Takaful Pembiayaan

Takaful pembiayaan ialah produk asuransi yang memberikan proteksi (perlindungan) pada finansial terhadap berbagai risiko hidup nasabah perbankan dan pembiayaan sampai dengan usia 80 tahun.

### **B. Penyajian Data**

Peneliti menyajikan data hasil wawancara yang dilakukan terhadap berbagai informan terkait dengan Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi). Dalam penyajian data ini, peneliti akan menjabarkan pendapat masing-masing informan berdasarkan pedoman wawancara yang ingin ditanyakan, digali serta sudah mendapatkan komentar, saran, dan kritik dari Dosen Pembimbing Skripsi.

Berdasarkan, kegiatan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap berbagai informan yang bersedia untuk memberikan pendapat terkait dengan Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi). Maka, diperoleh hasil wawancara yang akan disajikan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu faktor-faktor yang dapat memengaruhi pelayanan agen dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan, dan

korelasi antara pelayanan agen dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi) sebagai berikut:

### **Informan I**

Nama : Lutpi Sahal, S.H.I., M.H.I.  
Usia : 41 Tahun  
Pekerjaan : Dosen PNS UIN Antasari Banjarmasin/Ketua Prodi S1  
Asuransi Syariah  
Pendidikan terakhir : S-2 Sunan Kalijaga  
Alamat : Komp. Griya Asri Modern I No.A16, RT 008/RW 003,  
Cindai Alus, Martapura

#### 1. Pengaruh Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Bapak Lutpi Sahal merupakan seorang Dosen UIN Antasari/Ketua Prodi S1 Asuransi Syariah yang bergabung dengan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin selama kurang lebih 5 Tahun dengan besaran premi yang dibayarkan Rp. 300.000/bulan menggunakan sistem *autodebet* dari rekening. Manfaat yang diambil pada produk asuransi pendidikan (Fulnadi) ialah dari jenjang pendidikan SD-Perguruan Tinggi.

Lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra yang sekarang menurut informan belum pernah kesana, tetapi untuk lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra yang dulu itu sangat strategis dengan jarak 500 m dan bangunannya berupa ruko yang terletak di dekat jalan Fly Over. Sarana dan prasana yang dimiliki

cukup memadai untuk sebuah perkantoran dan hal tersebut sangat menunjang pelayanan kepada setiap nasabahnya, misalnya ada meja resepsionis. Sedangkan untuk penataan interior dan kenyamanan ruangan bagus, karena ada tempat/ruangan penerimaan nasabah, ada logo perusahaan dan sebagainya. Selain itu, PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra selalu menempati waktu yang telah disepakati dalam menyelesaikan sesuatu dalam hal ini saya tidak melakukan secara langsung/dengan via *online* untuk proses klaim yaitu cukup dengan foto KTP, foto polis yang kita pegang kemudian diproses dalam kurang lebih 14 hari kerja sudah dibayarkan dana asuransinya.

Pelayanan yang sama diberikan oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra untuk semua nasabahnya belum bisa membandingkan dikarenakan sekarang sistem pengajuan klaim bisa secara *online*. Kinerja PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra sangat sesuai dengan keinginan nasabah baik dari penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan dengan kesedian PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Pemberitahuan kapan layanan diberikan dari PT Takaful Keluarga belum ada secara langsung tetapi saya sudah paham bahwa jam pelayanan setiap instansi dari jam 08.00-16.00 WITA. Dalam konteks ketanggapan PT Takaful Keluarga untuk mengatasi masalah yang dihadapi nasabah pada saat ini saya belum pernah mengalami karena tidak terdapat kendala. Sedangkan respon yang diberikan bagus. Penampilan karyawan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra menarik, rapi dan bersikap sopan kepada semua nasabahnya serta selalu mengutamakan kepentingan nasabahnya.



Seorang agen memiliki pengetahuan yang baik terkait produk dengan *update* secara per tiga bulan sehingga mereka tidak pernah ketinggalan terhadap informasi, ada pelatihan-pelatihan dan tentunya seorang agen harus mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah. Selain itu, ketika memutuskan untuk bergabung sampai saat ini saya merasa nyaman, tenang dan senang menjadi nasabah PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra meskipun saya tidak mendapat masukan ataupun saran dalam memilih produk.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Menurut informan kondisi dan kemampuan agen menjadi poin utama dalam penjualan karena agen merupakan ujung tombak sebuah perusahaan asuransi dengan diadakan pelatihan-pelatihan untuk membina agen-agen serta memberikan informasi yang akurat dan tidak ada yang ditutup-tutupi serta seorang agen harus memiliki pengetahuan dan tanggung jawab kepada nasabahnya. Dalam kegiatan prospek saya tidak mengalami paksaan dari pihak agen untuk memutuskan bergabung dan memilih produk yang saya inginkan. Selain itu, cara berbicara, sikap dan cara berpakaian juga menjadi salah satu tolak ukur saya untuk memutuskan bergabung dengan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra.

Penentuan segmen atau target pangsa pasar yang dilakukan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra pastinya ada, misalnya di UIN Antasari ini yang menjadi target pangsa pasar mereka ialah Mahasiswa/i magang ataupun Mahasiswa/i yang melakukan KKN dikhawatirkan rentan mengalami musibah yang tidak diinginkan

selama proses magang ataupun kegiatan KKN. Dalam kegiatan prospek tersebut seorang agen memberikan solusi terkait kebutuhan nasabah, oleh karena itu pada kasus diatas yang menjadi target pangsa pasar PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra ialah Mahasiswa/i yang Magang dan KKN sehingga memiliki jaminan dan proteksi. PT Takaful Keluarga memiliki tim marketing yang solid, dan harus lebih ditingkatkan (solid akan terjadi apabila saling menghargai dan menghormati satu sama lain karena tidak ada atasan dan bawahan dalam asuransi syariah atau yang dikenal dengan istilah mitra/rekan kerja dengan level sejajar). Cara saya mengetahui tentang PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra dan produknya ialah melalui agen yang menemui secara langsung untuk memberikan informasi terkait hal tersebut.

## **Informan II**

Nama : Marlyana Utari  
Usia : 29 Tahun  
Pekerjaan : Staff Administrasi PT Takaful Keluarga RO Az Zahra  
Pendidikan terakhir : SMK  
Alamat : Jl. Panglima Batur, Gg. Masjid I, RT.7

### 1. Pengaruh Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Ibu Marlyana Utari merupakan seorang staff adminstrasi di PT Takaful keluarga RO Az-Zahra yang bergabung pada produk asuransi pendidikan (Fulnadi) mulai dari tahun 2021 sampai sekarang dengan premi yang dibayarkan

sebesar Rp. 200.000/bulan. Manfaat yang diterima dari produk asuransi pendidikan (Fulnadi) ialah jenjang pendidikan dari SMP sampai Perguruan Tinggi dengan alasan ikut bergabung pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra untuk mempersiapkan dana pendidikan anak dalam bentuk dana tabungan takaful sehingga kedepannya memiliki proteksi/jaminan dalam hal pendidikan. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra memberikan arahan untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti saya dalam konteks ini memiliki anak kecil maka diberikan arahan mengambil produk Fulnadi.

Lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang sekarang itu tidak strategis dikarenakan berada di dalam kompleks sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya PT Takaful Keluarga. Gedung yang dimiliki PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra tidak menarik secara visual karena berbentuk rumah bukan ruko, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra cukup lengkap dan membantu dalam hal penunjang pelayanan kepada nasabahnya dengan penataan interior dan kenyamanan ruangan bagus, rapi dan cukup nyaman . Situasi atau keadaan lingkungan di sekitar kantor Takaful Keluarga RO Az-Zahra itu nyaman. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra ramah dan sopan serta tidak membandingkan antara nasabah satu dengan lainnya atau bersikap sama kepada semua nasabah yang dilayani karena dasarnya syariah.

Kemampuan yang dimiliki oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra dalam menyelesaikan masalah nasabah ialah memberikan solusi, contoh kasusnya data diri yang tidak sesuai/tidak jelas antara KK dengan KTP maka nasabah tersebut

diminta untuk mengurus ke CAPIL (Catatan Sipil) kemudian kasus pembayaran klaim tertunggak diberi solusi dengan membayar semampu nasabah, sisa tunggakan tersebut dicicil sampai nasabah tersebut mampu menutupi nilai tunggakan tersebut.

PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra selalu menempati waktu yang disepakati dalam menyelesaikan sesuatu, contohnya dalam pengajuan berkas klaim/polis jika sudah lengkap maka pihak agen/staff segera mengirimkan file polis/data diri nasabah ke kantor pusat melalui email PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra dan pada kasus pembayaran klaim dalam SOP PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra tempo pembayaran klaim 14 hari kerja, sebelum 14 hari kerja dana klaim tersebut sudah masuk ke rekening nasabah. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra melalui agen/karyawan selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan terkait berbagai hal, hal tersebut yang menjadikan salah satu kinerja PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra sesuai dengan keinginan nasabah.

Informasi yang disampaikan oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra jelas, akurat dan mudah dimengerti nasabah karena mereka memiliki lisensi sehingga sudah ada pengetahuan dan pelatihan terkait kegiatan propek atau hal lainnya serta PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra juga memiliki portal polis yang memudahkan nasabah untuk melihat polis asuransinya/ bersifat transparan. Waktu pelayanan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra yang diberikan kepada nasabah bisa melalui website selama 24 jam, maupun datang ke kantor Takaful keluarga dari pukul 08.00 s/d 17.00 WITA. Respon yang diberikan oleh PT Takaful Keluarga RO Az-

Zahra melalui agen/staff karyawan sangat cepat sehingga tidak ada kesan lambat atau acuh tak acuh dalam melayani nasabah.

Seorang agen harus memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan nasabah. Selain itu, PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra juga memberikan keyakinan penuh kepada nasabahnya karena nasabah dianggap mampu mengikuti kebijakan dari perusahaan dan memberikan perhatian personal kepada nasabahnya, apabila ada masalah berkaitan dengan pembayaran premi/premi tertunggak selama 11 bulan maka ada notifikasi atau dilakukan via telepon untuk menanyakan masalah terlambat dan diberikan solusinya. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra selalu mengutamakan kepentingan nasabah karena pada saat melayani nasabah dengan ikhlas maka nasabah memberikan umpan balik dengan mendoakan karyawan dan citra perusahaan baik di masyarakat.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Seorang agen harus memiliki kondisi dan kemampuan penjual apabila dalam melakukan kegiatan prospek hal tersebut kurang maka calon nasabah tidak yakin untuk ikut bergabung pada perusahaan. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra juga dalam membina agen untuk mencapai target penjualan ialah dilakukan *training*, memberi motivasi melalui grup WA, memberikan solusi dan mendengarkan keluhan yang dihadapi agen ketika produksi menurun. Selain itu, agen tidak boleh melakukan paksaan kepada calon nasabah untuk bergabung pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra dalam kegiatan prospek. PT Takaful Keluarga

RO Az-Zahra sudah menentukan target pangsa pasar yang ingin dicapai dan dalam kegiatan prospek tersebut memiliki tim *marketing* yang solid untuk mencapai target produksi penjualan. Apabila target produksi penjualan tercapai maka mendapatkan *point reward*, bonus produksi, jenjang karir dan setiap 3 bulan dihitung nilai produksi maka karyawan mendapat bonus dan *reward* tambahan, seperti jalan-jalan ke luar kota atau ke luar negeri. Iklan yang dilakukan di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra bisa langsung dengan datang perusahaan, pihak agen yang menemui, dan *searching* di berbagai media sosial.

### **Informan III**

Nama : Ully Zahroch  
Usia : 47 Tahun  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Pendidikan terakhir : Diploma  
Alamat : Jl. Hksn Komp. AMD Permai Blok A-16, No. 296, Kel.  
Alalak Utara, Kec. Banjarmasin Utara, Kal-Sel, 70125.

#### 1. Pengaruh Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Ibu Ully Zahroch adalah seorang Ibu Rumah Tangga yang sudah bergabung dengan PT Takaful Keluarga selama kurang lebih 5 Tahun dengan premi yang dibayarkan sebesar Rp. 200.000/bulan. Beliau mengambil produk asuransi pendidikan (Fulnadi) yang diperuntukkan untuk masa depan buah hati sehingga kedepannya untuk biaya pendidikan atau risiko pendidikan yang akan

dihadapi sudah *tercover* oleh pihak asuransi. Manfaat yang beliau ambil pada produk asuransi pendidikan (Fulnadi) ialah jenjang perguruan tinggi.

Menurut informan lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Kantor cabang Banjarmasin yang sekarang tidak strategis dimana lokasi tersebut. Kemudian untuk Gedung tidak menarik secara visual, sarana dan parasana yang ada dikantor juga cukup lengkap dan hal tersebut sangat menunjang pelayanan misalnya ada alat scan sehingga nasabah tidak repot untuk mengurus hal scan berkas untuk pengajuan klaim tersebut secara individu. Situasi dan kondisi dilingkungan sekitar cukup kondusif, nyaman dan tenang sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam berkomunikasi terkait *problem* yang dihadapi sedangkan untuk penataan ruangan sudah rapi dan bersih.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin baik melalui staff administrasi ataupun pihak agen sangat ramah dan berakhlakul karimah atau kinerja PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin itu dinilai bagus baik dari menempati waktu pelayanan maupun selalu menyamakan pelayanan kepada semua nasabah yang dimilikinya. Pihak agen juga selalu menyampaikan informasi secara transparan dan mudah dipahami, selalu memberikan informasi yang dibutuhkan terkait berbagai hal dan selalu memberikan layanan dengan setulus hati. Takaful Keluarga sangat tanggap apabila ada masalah dalam pengajuan polis atau klaim dan sesegera mungkin melakukan *follow up* terkait hal tersebut serta pihak Takaful Keluarga memberikan respon yang cepat kecuali ada halangan dengan personal agennya secara pribadi. Akan tetapi, hal tersebut sudah diberitahukan terlebih dahulu

kepada nasabah yang komplain dan biasanya juga diserahkan kepada pihak administrasi.

Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dan keluhan nasabah serta memberikan solusi yang dihadapi. Penampilan setiap karyawan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra juga menarik, rapi dan bersikap sangat sopan kepada setiap nasabahnya dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pihak PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra memberikan keyakinan penuh dan memberikan arahan, masukan serta saran untuk memilih produk asuransi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra selalu memberikan perhatian personal dengan cara mengingatkan pembayaran premi, atau menyebutkan dana tabbaru' sudah dikirim ke rekening nasabah.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Kondisi dan kemampuan penjual menjadi poin utama dikarenakan seorang agen harus mampu meyakinkan calon nasabahnya dan harus menguasai teori setiap produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan serta cara mengatasi ketika terjadi komplain dari nasabahnya kelak. Selain itu, *skill* untuk menyampaikan (prospek) sangat dibutuhkan bukan hanya menguasai produk tetapi pendekatan secara persuasif kepada calon nasabah ketika berada di lapangan dan dalam kegiatan memprospek calon nasabah tentu seorang agen harus memperhatikan etika dan adabnya/bekerja secara profesional sehingga tidak boleh memaksa calon nasabah untuk ikut bergabung/memilih produk.



PT Takaful Keluarga RO Az-Zhra Cabang Banjarmasin dalam membina agen agar mencapai target yaitu dengan mengadakan pelatihan setiap dua minggu sekali dengan menghadirkan berbagai narasumber dari kantor pusat Jakarta dan melalui bimbingan langsung dari *Coach* kantor pusat Jakarta. Penyampaian informasi secara akurat dan transparan serta solutif terkait kebutuhan calon nasabah (kegiatan *prospecting*) yang dilakukan oleh agen, menurut beliau itu tergantung pribadi masing-masing setiap agen. Jika seorang agen memang ingin menyampaikan *syiar* tentang asuransi syariah kepada masyarakat untuk memberikan arahan akan pentingnya melakukan perencanaan keuangan maka diperlukan penyampaian informasi secara akurat dan transparan kepada masyarakat yang ditemui.

PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam menentukan segmen pangsa pasar sudah ada pemetaan pangsa pasar sehingga tidak menjual produk asuransi secara sembarangan. Dalam kegiatan mencari pangsa pasar seorang agen bersifat fleksibel, artinya tidak harus bersama dengan tim marketing (agen-agen yang lain) mereka bisa melakukan prospek secara individu baik di lingkungan tempat tinggal, di pasar-pasar atau dimana saja dengan syarat mempunyai niat mulia untuk mengajak dan memberikan arahan kepada masyarakat dalam pengelolaan keuangan yang *smart*/baik. Seorang Agen wajib memiliki pengetahuan dan tanggung jawab serta harus memiliki sifat dasar yaitu kesediaan melayani calon nasabah ataupun nasabahnya dengan senang hati dan lapang dada/ harus memiliki sifat mental baja apabila ada kendala yang tidak terduga dilapangan. Selain itu, seorang agen harus bisa menjadi *problem solving*

ketika terdapat kendala. Dalam menghadapi kendala tersebut agen juga bisa meminta pimpinannya apabila kendala tersebut tidak bisa dihadapi secara personal, pekerjaan agen adalah tanggung jawabnya semua tim baik dengan cara mendukung agen yang lain ketika ada kendala dilapangan.

Kondisi PT Takaful Keluarga memiliki tim yang solid atau tidak solid itu tergantung dengan pimpinan yang membina mereka. PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra memiliki *point reward* untuk para agen yang berhasil mencapai target penjualan.

### **C. Analisis Data**

Berikut ini adalah analisis data tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi) dan Korelasi antara Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi) yang diperoleh dari hasil wawancara 3 nasabah produk Fulnadi.

Penulis dalam menganalisis data dan menyajikan dilakukan dengan dua bentuk pembahasan, antara lain: pertama Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi) dan kedua Analisis Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi).

1. Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)

Berdasarkan data dari hasil wawancara 3 nasabah Fulnadi, peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan, standar layanan dan lain-lain untuk mengukur pengaruh pelayanan agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan produk asuransi pendidikan (Fulnadi), yaitu:

a. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik yang berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya (Shahlia, 2019, hlm.30-33). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan 3 nasabah fulnadi, maka diperoleh jawaban yang berbeda terkait dengan lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin ada 2 nasabah Fulnadi yang menyebutkan bahwa lokasi PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin tidak strategis karena berada di dalam kompleks sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya perusahaan tersebut dan gedung tidak menarik secara visual karena berbentuk rumah bukan berupa bangunan ruko. Sedangkan 1 nasabah Fulnadi tidak tahu terkait dengan letak lokasi dan gedung PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin yang baru karena belum pernah sehingga tidak tahu secara visual seperti apa.

Sarana dan prasana yang dimiliki oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin menurut 3 nasabah fulnadi cukup lengkap, berupa 1 unit komputer, printer dan scan, meja, kursi, kipas angin, logo perusahaan, foto-foto karyawan, lemari, banner dan lain-lain dan hal tersebut sangat menunjang dalam hal pelayanan yang dilakukan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin kepada semua nasabah. Selain itu, penataan interior di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin bagus, dan rapi sehingga dapat memberikan kesan nyaman dalam ruangan.

b. *Reliability*

*Reliability* atau kehandalan diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya. Keakuratan dan kepercayaan tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/jasa, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua nasabah, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Shahlia, 2019, hlm.30-33).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, diketahui PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin selalu menempati waktu yang telah disepakati dalam menyelesaikan masalah nasabah dari pengajuan sampai penyelesaian pelayanan tersebut kepada semua nasabah

yang dimiliki. Hal tersebut sangat sesuai dengan Teori yang dikemukakan oleh (Brata, 2003) bahwa waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pegaduan. Selain itu, kinerja yang diberikan oleh PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin sesuai dengan keinginan nasabah dengan sistim pelayanan yang dilakukan bisa melalui *online* atau *offline* (datang langsung ke perusahaan).

c. *Reponsiveness*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap 3 nasabah Fulnadi, maka diperoleh ketanggapan dan respon yang diberikan oleh PT Takaful Keluarga sangat cepat dan tepat dengan memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi nasabah serta selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas, akurat dan mudah dimengerti. Hal tersebut sangat sesuai dengan Teori yang dikemukakan oleh (Shahlia, 2019, hlm.30-33) menjelaskan *reponsiveness* atau daya tanggap yang diartikan sebagai suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah dengan memberikan informasi yang jelas. Oleh karena itu, Kepercayaan yang diberikan nasabah merupakan suatu amanah dan tanggung jawab yang harus dijaga, apabila amanah tersebut disia-

siakan maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan atau bisa merusak nama baik (citra) perusahaan dimata nasabah.

d. *Assurance*

*Assurance* atau jaminan dapat diartikan sebagai jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap nasabah. Jaminan ini dapat menumbuhkan rasa percaya dan meningkatkan persepsi positif nasabah kepada perusahaan (Shahlia, 2019, hlm.30-33).

Menurut (Brata, 2003, hlm.39) berpendapat bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan dari teori yang digunakan dan hasil wawancara dari 3 nasabah Fulnadi, maka penulis menyimpulkan bahwa PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin memiliki pengetahuan yang baik terkait pertanyaan nasabah baik dari produk, pengajuan polis maupun klaim, menjadi *problem solver*, memiliki penampilan yang menarik, rapi dan bersikap sopan santun terhadap calon nasabah ataupun nasabah sehingga hal ini yang menyebabkan mereka memutuskan bergabung karena merasa nyaman dan senang dengan memberikan dampak positif kepada citra perusahaan.

e. *Emphaty*

*Emphaty* atau empati diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan nasabah (Shahlia, 2019, hlm.30-33). Sedangkan menurut (Sula, 2004, hlm.468) berpendapat bahwa Murah hati dalam kualitas pelayanan ialah kompensasi (bayaran), dengan arti memberikan bantuan kapan saja dibutuhkan tanpa berfikir tentang bayaran atau imbalan yang akan di dapat. Menghilangkan kesulitan yaitu dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah, memberikan jalan keluar dengan kemudahan kepada nasabah yang telat membayar premi dan memberikan bantuan kepada orang lain terutama dalam melayani nasabah yang memerlukan bantuan serta tetap bersikap ramah tamah.

Berdasarkan teori diatas dan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, diperoleh PT Takaful Keluarga selalu memberikan perhatian personal kepada setiap nasabahnya dalam hal mengingatkan pembayaran premi yang terlambat dengan mendengarkan keluhan yang dihadapi nasabah dan memberikan solusi, misalnya dengan membayarkan premi tersebut secara menyicil sesuai kesanggupan nasabah sampai menutupi nilai tunggakan tersebut atau hal lainnya. Selain itu, PT Takaful Keluarga cabang Banjarmasin selalu mengutamakan kepentingan nasabahnya

dengan memberikan layanan secara tulus dan ikhlas dan mengerti akan kebutuhan nasabahnya.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin diperoleh kesimpulan bahwa dalam perusahaan asuransi syariah sistem agensi dan pelayanan memiliki peranan yang sangat besar. Agen merupakan sebuah ujung tombak perusahaan yang menentukan keberhasilan suatu 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 secara umum diartikan sebagai seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga, atau bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati berdasarkan nilai transaksi yang dilakukan. Agen dalam melakukan kegiatan prospek/memasarkan produk asuransi baik dilakukan secara personal maupun dengan tim marketing, cara pemasarannya bisa melalui



Media Sosial, mulut ke mulut nasabah/agen dan lain-lain. Dalam melakukan kegiatan prospek/penjualan seorang harus memperhatikan faktor-faktor dalam meningkatkan produktivitas penjualan, yaitu:

a. Kondisi dan kemampuan penjual

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, maka ditarik kesimpulan bahwa kondisi dan kemampuan agen pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin merupakan poin utama yang harus ada dalam diri seorang agen karena seorang agen harus mampu meyakinkan calon nasabahnya dan harus menguasai teori setiap produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan serta cara mengatasi ketika terjadi komplain dari nasabahnya kelak. Selain itu, *skill* untuk menyampaikan (prospek) sangat dibutuhkan bukan hanya menguasai produk tetapi pendekatan secara persuasif kepada calon nasabah ketika berada di lapangan dan dalam kegiatan memprospek calon nasabah tentu seorang agen harus memperhatikan etika dan adab hal ini sangat sesuai dengan teori tersebut.

PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam membina para agennya agar mencapai target yang diinginkan target yaitu dengan mengadakan pelatihan (*training*) setiap dua minggu sekali dengan menghadirkan berbagai narasumber dari kantor pusat Jakarta dan melalui bimbingan langsung dari *Coach* kantor pusat Jakarta.

#### b. Kondisi pasar

Pasar diartikan sebagai tempat bertemu antara penjual dan pembeli dalam melaksanakan kegiatan bisnis. Kondisi pasar ada faktor-faktor yang memengaruhi seperti jenis pasarnya, kelompok pembeli atau segmen pasar, daya beli, frekuensi pembeliannya, keinginan dan kebutuhannya (Suparman, 2018, hlm.4).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, maka diperoleh kesimpulan bahwa PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam melakukan kegiatan prospek, seorang agen menentukan segmen/target pangsa diinginkan dengan memberikan solusi terkait keinginan dan kebutuhan nasabah dalam memilih suatu produk asuransi yang dimiliki perusahaan tersebut.

#### c. Modal

Modal adalah bagian terpenting dalam penjualan, karena hal awal dalam memulai bisnis seorang penjual harus memiliki modal (Suparman, 2018, hlm.4). Dalam memenuhi target penjualan produk asuransi yang telah dicantumkan pada target produksi dan evaluasi kerja agen, maka seorang agen harus memiliki modal dasar yaitu persiapan hati, perasaan atau kesiapan mental agar dalam melakukan kegiatan prospek tidak merasa putus asa saat mengalami penolakan dan selalu mengasah keberanian mental.

Berdasarkan teori diatas dan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, maka diperoleh kesimpulan bahwa seorang agen harus memiliki pengetahuan, tanggung jawab, cara berbicara/berkomunikasi kepada calon nasabah/ nasabah, sikap profesional, dan cara berpakaian serta kesediaan melayani dengan senang hati dan lapang dada/ harus memiliki sifat mental baja apabila ada kendala yang tidak terduga dilapangan. Hal tersebut salah satu yang menjadikan tolak ukur dari calon nasabah/nasabah memilih bergabung pada PT Takaful keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dan prinsip yang digunakan adalah melayani dengan setulus hati dan ikhlas.

d. Kondisi organisasi perusahaan

Setiap perusahaan memiliki kondisi organisasi yang berbeda-beda antara perusahaan besar dengan perusahaan kecil. Perusahaan besar dalam lingkup penjualan dipegang oleh orang *marketing*, sedangkan perusahaan kecil dalam lingkup pemasaran atau penjualan dipegang oleh orang-orang yang memiliki fungsi yang lain dibidangnya dikarenakan jumlah tenaga kerja yang sedikit (Suparman, 2019, hlm.4).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada 3 nasabah Fulnadi, maka ditarik kesimpulan bahwa kondisi organisasi perusahaan pada PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin termasuk dalam kategori solid karena dalam

hal asuransi syariah tidak ada istilah atasan bawahan melainkan dikenal dengan istilah mitra kerja dengan posisi yang sejajar, dimana pimpinan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin selalu mendengarkan keluhan para agen dan memberikan solusi yang dihadapi serta memberikan motivasi.

e. Faktor-faktor lain

Ada beberapa faktor lain yang sering memengaruhi penjualan seperti periklanan, *point reward*, dan potongan harga. Tetapi di berbagai buku referensi pemasaran menurut para pakar, faktor-faktor yang memengaruhi tersebut dikenal dengan istilah bauran pemasaran atau *marketing mix* (Suparman, 2019, hlm.4).

Berdasarkan hasil wawancara dan teknik dokumentasi yang dilakukan penulis di PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin, maka diperoleh kesimpulan bahwa PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam mempromosikan kepada khalayak ramai melakukan iklan di berbagai media sosial seperti via Whatsapp, Instagram, Youtube, maupun dari mulut ke mulut dan pihak agen yang menemui secara langsung. Selain itu, PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin memberikan *point reward* kepada agen yang mencapai target penjualan berupa bonus produksi, kontes *reward* dengan liburan ke luar kota/ke luar negeri, dan jenjang karir.

Oleh karena itu, seorang agen mempunyai target dalam penjualan produk asuransi. Seorang agen harus dapat mencapai target penjualan produk asuransi yang telah dicantumkan dalam target produksi dan evaluasi kerja agen.

Dalam memenuhi target penjualan produk asuransi yang telah dicantumkan pada target produksi dan evaluasi kerja agen, maka seorang agen harus memiliki modal dasar yaitu persiapan hati, perasaan atau kesiapan mental agar dalam melakukan kegiatan prospek tidak merasa putus asa saat mengalami penolakan dan selalu mengasah keberanian mental.

Untuk meningkatkan penjualan produk asuransi, sistem agensi berperan penting karena keterampilan dan kemampuan agen serta pelayanan yang diberikan baik dalam memperkenalkan (prospek) dan menginformasikan jasa atau produk asuransi akan memaksimalkan calon nasabah untuk melakukan pembelian produk sehingga akan memberikan kontribusi yang besar. Melalui kemampuan dan keterampilan yang dilakukan agen dalam memperkenalkan produk unggulan maka terdapat hubungan pelayanan dalam volume penjualan yang meningkat serta memudahkan perusahaan asuransi mendapat persepsi positif dari masyarakat. Selain itu, perusahaan asuransi bisa lebih mudah dalam menjalin relasi kerja dengan instansi-instansi swasta ataupun pemerintah.