

## **BAB IV**

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

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### 1. Gambaran Umum PT. Allianz Life Samudera Cabang Banjarmasin

Bedasarkan pengamatan peneliti terhadap objek penelitian bahwa keadaan dikantor terlihat sepi karena agen-agen yang memiliki jabatan *Business Partner* dan *Business Executive* sibuk dengan pekerjaannya masing-masing seperti melakukan *Prospecting*, *Follow Up* dan mencari nasabah. Namun ada beberapa *Business Partner* yang berada dikantor untuk *monitoring* para *Business Executive* dalam melaksanakan pekerjaannya, Selain itu kegiatan para agen yang memiliki jabatan *Business Partner* juga melaksanakan kegiatan administrasi polis asuransi. Demikian dengan pimpinan perusahaan juga sering ada di kantor untuk mengurus kegiatan kantor dan lain sebagai hal. Dengan demikian kegiatan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat dilaksanakan dengan mudah karena kesiapan waktu dan ketersediaan para informan.

##### 2. Sejarah Singkat PT Allianz Life Indonesia

Bedasarkan pengamatan peneliti terhadap objek penelitian bahwa suasana di dalam kantor (ruangan) terlihat lumayan sepi karena para *business partner* sibuk dengan yang dikerjakannya. Tetapi ada beberapa *business partner* yang berada dikantor termasuk leader dan staff. Sehingga

dalam proses pengambilan data wawancara sebelumnya cukup mudah karena waktu dan kesiapan informan. Perlu diketahui produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan pada objek penelitian

Allianz merupakan salah satu perusahaan terbesar yang berada di banyak tempat dunia. Bergerak dibidang manajemen aset dan layanan asuransi. Berdiri pada tahun 1890 di Berlin, Jerman. Tepatnya pada tanggal 05 Februari 1890, Allianz terdaftar dalam daftar merek dagang Berlin dengan nama Allianz *Versicherungs-Aktien-Gesellschaft (Allianz Insurance Stock Corporation)*. Produk pertama yang dijual di Jerman adalah marine and accident policies. Allianz di Eropa dimulai pada tahun 1893, yaitu di London Allianz membuka kantor cabang internasional pertamanya. Di bawah pimpinan Paul von Naher pada tahun 1904, Allianz melakukan ekspansi dengan membuka pasar Amerika Serikat dan lainnya.

Allianz merupakan perusahaan yang berpengalaman dan memiliki posisi finansial yang kuat. Perusahaan dengan taraf internasional merupakan salah satu perusahaan asuransi dan jasa keuangan. Di seluruh dunia, saat ini Allianz beroperasi lebih dari 70 negara di seluruh dunia. Pada tahun 1981 Allianz memulai bisnis nya di Indonesia dengan membuka kantor perwakilan. Allianz mendirikan PT Asuransi Allianz Utama pada tahun 1989 yaitu perusahaan asuransi umum. Semakin berkembang, Allianz memasuki bisnis asuransi kesehatan, jiwa, dan dana pensiun dengan mendirikan PT Asuransi Allianz Life Indonesia di tahun 1996. Melupakan salah satu perusahaan asuransi terdepan di Indonesia. Asuransi syariah

dimulai pada tahun 2006 yaitu Allianz Utama dan Allianz Life. Hal ini berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor: KEP-440/KM.5/2005 pada Desember 2005 mengenai Pemberian izin pembukaan kantor cabang dengan prinsip syariah dan rekomendasi Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor: U-132/DSN-MUI/VII/2005 mengenai Rekomendasi Penetapan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

### 3. Profit PT Allianz Pangeran Samudera

Nama Instansi : PT Allianz Pangeran Samudera

Alamat : Jl. Pangeran Samudera

Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122

Telpon : (0511) 3358278

Website : <https://www.allianz.co.id>

### 4. Visi dan Misi

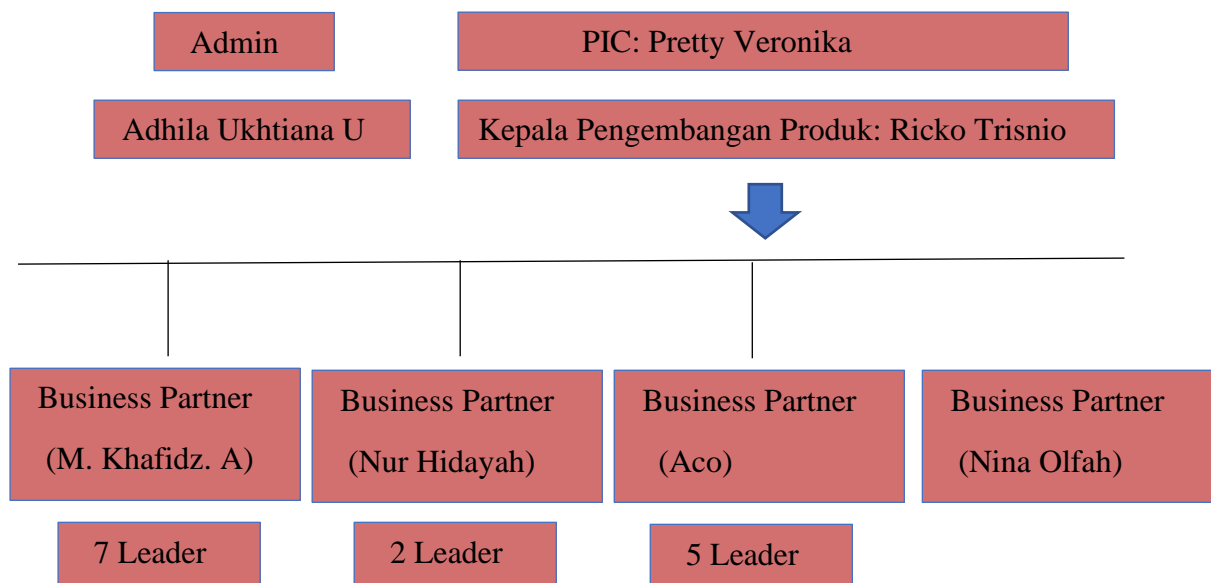
Visi: Allianz Indonesia adalah pilihan utama, merk terpercaya yang memberikan pengalaman tak terlupakan.

Misi: Allianz Indonesia dikenal sebagai penyedia perlindungan asuransi dan solusi keuangan dengan budaya kinerja tinggi untuk mencapai keuntungan berkelanjutan.

## 5. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

### Struktur Organisasi di Kantor PT Allianz Pangeran Samud



Sumber : gambar dibuat oleh penulis

## 6. Produk-produk Allianz Syariah yang ditawarkan oleh PT Allianz Pangeran Samudera Banjarmasin.

Allianz syariah merupakan usaha asuransi yang terdiri dari asuransi jiwa dan asuransi kesehatan. Asuransi jiwa pada Allianz syariah merupakan asuransi yang menggunakan sistem tabungan dan juga merupakan asuransi jiwa unitlink yaitu asuransi yang terdapat nilai investasi berprinsip syariah.

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT Allianz Pangeran Samudera sebagai berikut:

a. *Allisya Protection Plus*

*Allisya Protection Plus* merupakan produk asuransi jiwa syariah dengan program asuransi *unit linked* syariah yang memberikan perlindungan yang disertai dengan potensi nilai investasi. Metode dan jumlah pembayaran kontribusi sesuai rencana keuangan. Adapun manfaat-manfaat tambahan yang ditawarkan dalam produk ini sebagai berikut:

- 1) Perlindungan 3 plan kondisi penyakit kritis sesuai kebutuhan, sampai dengan 168 kondisi penyakit kritis.
- 2) Santunan komprehensif jika didiagnosis untuk pertama kalinya 100 kondisi penyakit kritis.
- 3) Manfaat pembebasan kontribusi (pembayaran kontribusi oleh Allianz) jika pembayar kontribusi/ pasangan pembayar kontribusi terdiagnosa penyakit kritis atau menderita cacat tetap karena sakit/kecelakaan.
- 4) Penggantian biaya rawat inap, ICU, dan pembedahan selama masa perawatan di Rumah Sakit karena sakit maupun kecelakaan.
- 5) Santunan untuk meninggal dunia, cacat tetap sebagian serta cacat tetap total karena kecelakaan.

b. *Allisya Maxi Fund Plus*

*Allisya Maxi Fund Plus* merupakan program asuransi jiwa syariah unit link syariah dengan solusi perlindungan yang disertai potensi investasi maksimal jangka panjang. Adapun keunggulan dari produk ini adalah 100% alokasi kontribusi tunggal untuk potensi nilai investasi jangka panjang, tanpa adanya ujah akuisisi dan top up, ada pilihan tipe dana investasi sesuai kebutuhan, dan tersedia bagi surplus underwriting/ bagi hasil (apabila ada) dari dana peserta berdasarkan perhitungan keuangan asuransi.

c. *Allisya Care Premier Plus*

*Allisya Care Premier Plus* merupakan jenis asuransi berbasis syariah yang memberikan perlindungan kesehatan. Adapun keunggulan dari produk ini sebagai berikut:

- 1) Pembayaran biaya perawatan sesuai tagihan dengan fasilitas *cashless* di jaringan rumah sakit rekanan.
- 2) Pembayaran biaya perawatan sesuai tagihan dengan fasilitas *cashless* di jaringan rumah sakit rekanan.
- 3) Terdapat manfaat *alternative inpatient care* dari perawatan HIV/AIDS.
- 4) Perawatan *dialysis*, biaya transplantasi dan biaya donor transplantasi organ, sesuai tagihan.
- 5) Manfaat tambahan berupa peralatan medis yang tahan lama dan anggota tubuh artifisial.

6) Dilengkapi dengan berbagai macam layanan.

d. Allianz Tasbih

Allianz Tasbih merupakan program membantu perencanaan biaya perjalanan haji dengan manfaat tunai sekaligus manfaat proteksi jiwa serta evakuasi medis. Adapun keunggulan Allian Tasbih yaitu manfaat asuransi dan manfaat tahapan dana. Manfaat asuransi terdiri dari:

- 1) Santunan asuransi jiwa apabila meninggal karena kecelakaan atau mengalami sakit.
- 2) Evakuasi medis dan repatriasi darurat.
- 3) Manfaat santunan asuransi jiwa 200% apabila meninggal dunia saat perjalanan haji atau meninggal dunia di Mekkah dan Madinah saat melakukan ibadah umroh.

Sedangkan manfaat tahapan dana terdiri dari:

- 1) Target dana yang dibagi dalam dua tahapan yaitu, tahapan dana 1 adalah saldo dana pada akhir masa pembayaran kontribusi dengan maksimum 50% dari santunan asuransi. Tahap 2 adalah pengambilan seluruh saldo dana pada akhir masa asuransi.
- 2) Penutupan polis.
- 3) Berakhirnya polis.

## B. Penyajian Data

Data yang disajikan pada bagian ini merupakan data hasil wawancara PT Allianz Samudera Kota Banjarmasin. Data tersebut akan disajikan berbentuk narasi atau uraian. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan Perusahaan terkait, maka diperoleh data sebagai berikut :

### 1. Identitas Informan 1

Nama	: Ricko Trisnio
TTL	: Samarinda, 26 Oktober 1979
Umur	: 61
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Jabatan	: Kepala Pengembangan Produk

Narasumber pertama menyatakan bahwa ketika ingin menawarkan sebuah produk kita harus memiliki mindset ketika bertemu orang itu tidak jualan. Kebanyakan agen yang kurang profesional itu berjualan dan berharap *closing* dan mendapatkan sebuah komisi. itu perlu, tapi tujuannya bukan itu yang diinginkan pertama kali mindset ketika bertemu orang kita ingin silaturahmi. Supaya kita berintraksi dengan seorang nasabah itu enak, agar sharing tentang proteksi dan kebaikan itu mudah. Urusan ditolak atau diterima itu belakangan yang penting seorang agen sudah memberikan yang terbaik dalam tugasnya menawarkan sebuah produk Asuransi jiwa dan Kesehatan tersebut.

Kedua kita harus menyamakan dulu persepsi, jangan sampai dikepala kita kotak dan dikepala nasabah segitiga harus kita sampakan dulu



karna asuransi kan berbicara tentang proteksi bukan investasi. Proses agar menjadi profesional ketika memasarkan sebuah produk kita perkenalkan diri kita dan company profile setelahnya menanyakan tentang kebutuhan nasabah dan jangan terburu-buru untuk menawarkan produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan. Agen profesional harus bisa menjawab apa yang menjadi kebutuhan dan keperluan nasabah. Setelah itu kita baru berikan sebuah penawaran dan kita pastikan apakah nasabah mau menerima produk asuransi ini atau tidak, kalo misalkan nasabah tidak bersedia maka agen profesional harus mengetahui referensi dari hal tersebut karna apa, biar bahan tersebut bisa menjadi evaluasi untuk kedepannya.

Agen di perusahaan PT Allianz Samudera Banjarmasin memberikan sebuah sifat profesionalitasnya salah satunya dengan komunikasi yang baik. Komunikasi bukan hanya menyampaikan pesan tapi juga mampu menjadi pendengar yang baik dan paham tentang kebutuhan yang diperlukan nasabah. Agen harus memberikan sebuah identitas nama dan paham tentang produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan yang ada di PT Allianz Samudera Cabang Banjarmasin. Harus tepat waktu dan juga komitmen agar nasabah merasa dihargai dan juga *respect*.

Untuk penyampaian dengan baik itu tergantung dengan pengalaman Agen tersebut, karna Agen yang baru itu perlu masih adanya pendampingan yang penuh dan yang paling terpenting empati dan juga jujur. Untuk Agen yang lama penyampaiannya itu tidak sampai 100% karna kalo 100% itu namanya goals. Tapi yang pasti karna pengalaman yang sudah didapat Agen

bisa memasarkan produk dengan baik tanpa melebih-lebihkan dan yang pasti juga jujur.

Kreativitas Agen itu berbeda-beda tetapi skill itu tetap harus diasah setiap harinya dengan beberapa pelatihan yang diadakan oleh PT Allianz Samudera Cabang Banjarmasin. Prosedur Agen dalam memasarkan sebuah produk harus menggunakan pakaian yang rapi, menunjukkan tanda pengenal, baterai hp usahakan harus full, harus tepat waktu dan mencatat apa yang menjadi kebutuhan dan keperluan nasabah.

Ilustrasi yang diberikan agar nasabah mudah memahami. Kamu pernah makan soto banjar di daerah Benua Anyar, ketika kamu merasakan enak dan sudah mencoba beberapakali dan rasanya tidak enak lagi karna ada beberapa faktor pasti kamu merasa jengkel. Tapi karna kamu merasa jengkel apakah kamu memvonis bahwa semua Soto Banjar itu tidak enak pastinya tidak kan. Begitu juga asuransi apabila ada yang bilang asuransi itu susah dimana dulu susahnya Asuransi apa karna tidak semua Asuransi seperti itu. Seperti halnya juga ketika kita berjalanan jauh dari Banjarmasin ke Samarinda menggunakan mobil, kita harus menyimpan cadangan ban, untuk mengantisipasi kebocorannya ban. Begitu juga asuransi untuk menjaga dan melindungi apabila terjadi sesuatu pada diri kita.

## **2. Identitas Informan 2**

Nama : Muhammad Wailan Husmuiwu

TTL : Banjarmasin 18 Mei 2000

Umur : 23  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Jabatan : Bussinies Patner

Proses Agen profesional menawarkan sebuah produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan kita harus mengetahui tanggal lahir dari nasabah. Kalo bisa langsung saja minta Kartu Tanda Penduduk dan Keluarga untuk me efisiensi waktu.

Agen profesional harus bisa menggunakan komunikasi efektif yang baik untuk menawarkan sebuah produk karna komunikasi efektif penting untuk digunakan agar pesan yang disampaikan itu bisa dapat diserap dengan baik oleh nasabah. Gunakan 3T ketika berkomunikasi dengan nasabah, pertama *Timing* saat berbicara, apakah kita berbicara diwaktu yang tepat dengan nasabah atau tidak, apakah nasabah yang menerima pesan kita dalam kondisi yang siap dan mendukung, karna ketika hasil proses komunikasi nya maksimal kita sampaikan maka nasabah pasti akan tertarik untuk menerima produk yang kita tawarkan. Kedua Tempat, apakah kita berbicara ditempat yang kondusif atau dalam keadaan ramai kalo bisa sesuaikan juga dengan yang dimau nasabah, biasanya nasabah memilih tempat yang sesuai dengan hobinya dan juga dalam keadaan yang kondusif. Yang ketiga Teknik berkomunikasi harus memiliki artikulasi dan intonasi suara yang jelas agar nasabah mudah menyerap pesan yang kita sampaikan untuk menerima produk yang kita tawarkan.

Strategi Agen Profesional itu biasanya mengenal kan identitas nama, mengenalkan produk asuransi dengan jelas, tahu moment yang tepat ketika ingin menawarkan produk, prospek sampai nasabah memberikan respon yang baik, lalu kita berikan sebuah Proposal produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan di PT Allianz Samudera Banjarmasin, setelah itu kita minta data pribadinya dan ketika itu kita berikan sebuah penawaran tentang produk tersebut.

Prosedur Agen profesional ketika mau menawarkan sebuah produk kita mengenalkan identitas kita, mengenalkan company profile Allianz PT Samudera Banjarmasin, lalu kita minta identitas dari nasabah tersebut. Yang kedua kita harus membuatkan profosal produknya langsung, setelah itu yang ke tiga kita follow up apakah nasabah tersebut mengambil produk itu atau tidak.

Ilustrasi kasus yang dibawakan Agen profesional sehingga nasabah mudah memahami salah satunya. Semua orang bisa saja hidup tanpa asuransi tetapi semua orang tidak bisa hidup tanpa penghasilan, yang membuat pengusaha tidak berpenghasilan turun atau bangkrut. Tapi kalo untuk karyawan yang membuat tidak berpenghasilan pastinya di PHK. Tapi kalo selagi masih sehat masih bisa diusahakan lagi yang pengusaha kalo dia punya aset dia jual aset, kalo karyawan dia bisa mencari kerja lagi. Tapi ada yang jarang dipikirkan seseorang, kalo misal orang tidak berpenghasilan karna sakit, simple struck misal bagaimana pemasukan tadi baikpun karyawan ataupun dia pengusaha pasti dia bingung, makanya itu pentingnya

Asuransi itu yang memback up, dan itu yang menjaga dan itu yang mengganti dari masalah tadi.

### **3. Identitas Informan 3**

Nama	: Muhammad Suhaidi S.E
TTL	: Banjarmasin 29 September 2000
Umur	: 22
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Jabatan	: Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, diketahui bahwa agen menanyakan ketersediaan sebelum menawarkan produk asuransi jiwa dan kesehatan di PT Allianz Samudera Banjarmasin. Nasabah yang bersangkutan sebelumnya pernah menolak produk yang ditawarkan oleh agen lainnya. Ketika agen mendapat penolakan atau tidak bersedia dari nasabah yang saya wawancarai, terhadap produk yang ditawarkan maka respon agen ada beberapa macam. Ada agen yang berusaha menawarkan produknya kembali dengan metode lain, ada juga agen yang mengakhiri topik pembahasan ketika mengetahui respon nasabah yang tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan. Namun, semua agen PT Allianz Samudera Banjarmasin selalu mengakhiri pembicaraan dengan nasabah yang bersangkutan secara profesional. Salah satunya, menutup pertemuan dengan nasabah menggunakan salam dan senyum.

## **C. Analisis Data**

### **1. Analisis Tentang Profesionalitas Agen Dalam Memasarkan Produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin.**

Setiap orang mempunyai sifat dan sikap yang berbeda-beda, dalam bekerja juga keberbedaan itu mungkin sering muncul meskipun ada beberapa alasan dalam bersikap dari perusahaan agar para pihak terkait dapat menjadikan perusahaan menjadi lebih baik.

Dari hasil penelitian penulis maka didapatkan profesionalitas agen dalam memasarkan produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin sebagai berikut:.

Agen PT Allianz Cabang Banjarmasin memiliki sebuah inovasi yang baik tentang produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan yang ada di PT Allianz Samudera Banjarmasin. Informan pertama menjelaskan setiap 1 minggu sekali mereka mengadakan sebuah pelatihan dan sharing-sharing agar mereka lebih paham dan pastinya menambah pengetahuan yang belum mereka ketahui. Agen di PT Allianz juga memiliki komitmen yang sangat tinggi untuk masalah waktu, apapun kendalanya ketika sudah menetapkan sebuah janji mereka pasti harus datang. Agen PT Allianz Cabang Banjarmasin juga cermat dalam mengambil sebuah keputusan. Karena mereka menanamkan sifat jujur didalam dirinya.

Agen PT Allianz Cabang Banjarmasin memiliki sebuah kreativitas yang baik informan yang kedua diketahui memiliki sifat dan sikap yaitu

memiliki pengetahuan yang luas, memberikan pelayanan yang terbaik, toleran terhadap tenaga pemasaran lain, beretika, ingin menjadi lebih baik, menjaga penampilan, peka terhadap keadaan yang berhubungan dengan pekerjaannya, senang terhadap pekerjaannya, menghargai pendapat orang lain dan menerima kritikan, bertanggung jawab, cepat dan teliti dalam bekerja, aktif, jujur, aktif, jujur dan bisa dipercaya.

Dari hasil wawancara kepada informan pertama Agen PT Allianz Cabang Banjarmasin memiliki sebuah keterampilan yang tinggi dalam satu bidang salah satunya ialah pemasaran. Ketika melakukan sebuah pemasaran produk Agen PT Allianz Samudera Banjarmasin, memiliki responsivitas yang baik salah satunya dikomunikasi, Agen Profesional harus bisa menyamakan persepsi dengan Nasabah dan menjadi pendengar yang baik. Agar nasabah merasa nyaman dan tertarik untuk mengambil produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan di PT Allianz Samudera Banjarmasin.

Dalam penerapannya, ketiga ciri tersebut sudah sesuai dengan indikator profesionalitas yakni membuat ide baru, mengembangkannya dan hubungan yang baik dengan nasabah serta memiliki kepekaan yang membuat nasabah merasa nyaman.

PT Allianz Cabang Banjarmasin dalam menyangkut tentang hal profesionalitas mereka memiliki SOP tersendiri yaitu agen Berkewajiban untuk :

- a. Mematuhi segala peraturan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada semua ketentuan menjalankan instruksi dari dan

memberikan laporan kepada seorang leader yang mengawasinya dan mempertahankan penjualan produk perusahaan sesuai ketentuan yang ada.

- b. Memperkenalkan perusahaan dan dirinya dimana, Agen tersebut berlisensi dan/atau terdaftar sebelum memulai proses penjualan.
- c. Memberikan keterangan yang jelas dan benar kepada setiap nasabah mengenai perusahaan, produk asuransi, proposal khusus yang dibuat, proses seleksi risiko dalam penerbitan polis.
- d. Menginformasikan keterangan yang jelas dan benar kepada setiap (calon) nasabah yang harus dibayarkan langsung kepada Perusahaan.
- e. Memastikan segala informasi yang (calon) nasabah cantumkan dalam aplikasi telah sesuai dengan fakta yang ada dan secara seketika menyampaikan aplikasi yang dimaksud tersebut kepada Perusahaan, berikut dokumen pendukungnya.
- f. Memberikan keterangan dengan benar dan lengkap kepada Perusahaan mengenai fakta yang terungkap dari calon nasabah berkenaan dengan permohonan asuransi yang diajukan.
- g. Membayar biaya pemeriksaan kesehatan calon nasabah yang hasilnya telah memenuhi persyaratan dan dapat diterima oleh perusahaan, dalam hal calon nasabah tersebut pada akhirnya bata; menutup asuransi dari Perusahaan.
- h. Kooperatif apabila Perusahaan atau wakilnya akan melakukan pemeriksaan (audit) terhadap Agen sehubungan dengan perjanjian ini.



- i. Menjaga kerahasiaan dokumen-dokumen dan data-data Perusahaan, (calon) nasabah termasuk data pemegang polis, tertanggung, penerima manfaat, pemilik manfaat serta untuk tidak akan mengungkapkan, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari direksi Perusahaan, hal mana ketentuan ini masih tetap berlaku meskipun perjanjian ini telah berakhir.
- j. Agen wajib untuk setiap saat, atas permintaan Perusahaan (walaupun perjanjian telah berakhir) hadir di kantor Perusahaan dan memberikan seluruh informasi yang dimilikinya dengan benar kepada Perusahaan, atau menghadiri setiap persidangan atau panggilan sebagai saksi, termasuk namun tidak terbatas untuk memberikan bukti, informasi mengenai nasabah, pelaksanaan dan/atau penawaran produk asuransi kepada nasabah serta perjanjian ini.

Setiap orang mempunyai sifat dan sikap yang berbeda-beda, dalam bekerja juga keberbedaan itu mungkin juga muncul meskipun ada beberapa arahan dalam bersikap dari perusahaan agar para pihak terkait dapat menjadikan lebih baik.

Analisis Tentang Hal-Hal yang Mempengaruhi Profesionalitas Agen Dalam Memasarkan Produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin.

Dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan responden dan informan, maka penulis mendapati hal seperti dibawah ini yang merupakan kejelasan mengenai faktor yang mempengaruhi

profesionalitas Agen dalam memasarkan produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin.

Data yang didapat adalah sebagai berikut:

a. Diri Sendiri

Informan yang saya wawancarai kemarin sepakat bahwasanya sifat dan kebiasaan dari diri sendiri merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam profesionalitas agen dalam memasarkan produk asuransi, apabila dari diri seseorang tersebut menghendaki kebaikan bagi dirinya dan menghindari menyakiti orang lain maka dalam bekerja pun dia akan memberikan yang terbaik dan akhirnya akan membawa dia untuk menjadi seseorang yang profesional. Seperti halnya memupuk sifat jujur, percaya diri, semangat tinggi unduk menjadi lebih baik, disiplin, melayani dengan sebaik-baiknya, dan lain-lain.

b. Ilmu Pengetahuan

Informan yang penulis wawancarai kemarin juga sepakat bahwa pengetahuan yang luas sangat berperan penting dalam menunjang keprofesionalan agen untuk memasarkan sebuah produk asuransi jiwa dan kesehatan syariah.

Informan pertama biasanya menambah ilmu pengetahuan untuk mendukung profesi agen yang ditekuninya dengan membaca buku, mengikuti pelatihan dan seminar keagenan yang diselenggarakan di PT Alianz Life Indonesia.

Informan kedua lebih senang menambah pengetahuannya dengan bertukar pengalaman dengan agen yang lain, karena menurut beliau pengalaman adalah guru yang berharga. Biasanya juga responden kedua itu lebih menyenangi membaca tulisan yang berisi seluk-beluk produk yang ditawarkan untuk menambah pengetahuan beliau tentang teknik pemasaran yang baik.

c. Teknologi

Teknologi adalah segala hal yang berhubungan dengan mesin yang dapat menunjang efisien dan efektif kinerja agen. Seorang agen yang biasanya bertugas mencari nasabah dalam menawarkan sebuah produk, mereka sepakat bahwa teknologi seperti kendaraan bermotor berpengaruh terhadap pekerjaan mereka, dengan calon nasabah akan tertunda atau bahkan batalkan, ini akan mengurangi citra mereka sebagai agen yang profesional selalu menyenangkan nasabah.

Untuk teknologi seperti kendaraan bermotor dan Tablet semua responden sepakat bahwa ini mendukung profesionalitas mereka, terutama untuk ketepatan waktu memenuhi janji bertemu dengan nasabah. Sedangkan komuter, mereka secara umum sepakat ini hanya mempunyai pengaruh terutama untuk presentasi produk asuransi terhadap orang banyak secara sekaligus.

Selain faktor di atas, setelah melakukan wawancara dengan para responden, penulis juga menemukan faktor lain yang mempengaruhi

profesionalitas agen dalam memasarkan produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin.

d. Usia

Usia biasanya berpengaruh terhadap semangat juang yang tinggi, stamina dan fisik yang kuat, kedewasaan berpikir dan kematangan dalam bertindak. Usia juga mempengaruhi sejuta mimpi yang dapat menimbulkan berbagai kreatifitas untuk menggapainya.

Informan pertama dan kedua sependapat bahwa yang berusia muda dengan yang tua tentu berbeda pemikira dan tenaganya, dari itu usia seseorang akan mempengaruhi kepada kualitas kerjanya. Responden pertama lebih berpendapat bahwa usia memang mempengaruhi kinerja seseorang tapi tidak jadi penentu yang usia tua kalah dengan usia muda, jika semangat bekerja masih tinggi maka usia tidak terlalu banyak berpengaruh dalam pekerjaan.

Informan pertama yang usiannya sudah tidak tergolong muda, menolak anggapan bahwa yang muda lebih hebat ketimbang yang tua, menurut beliau usia yang tua melalui pengalama hidup yang beragam dan itu menghadirkan kedewasaan dan kebijaksanaan dalam berpikir dan bertindak. Beliau sudah membuktikan meski berumur tua dan baru setahun bekerja sebagai agen namun beliau telah dianggap teladan bagi yang lain.

e. Agama

Islam memberikan beberapa ketentuan dalam mencari penghidupan di dunia yang akhirnya menciptakan anjuran dan larangan. Tujuan dari bekerja dalam islam adalah untuk ibadah, bukan semata-mata menimbun harta untuk memenuhi nafsu akan dunia. Apabila seseorang bekerja dan mempunyai harta maka dia dengan harta itu dapat membeli pakaian yang layak untuk ibadahnya, memenuhi isi perut untuk tenaga saat beribadah, menafkahi keluarga dalam rangka ibadah, dan sebagainya.

Seseorang yang kuat pegangannya terhadap agama, maka dia meanggap bahwa tuhan selalu mengawasi perilakunya, dia akan bekerja maksimal dan enggan berbuat dosa dalam pekerjaannya seperti korupsi, karna dia takut akan siksa tuhan kelak di hari perhitungan antara amal dan dosa, penentu antara surga atau neraka. Agama adalah faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja agen, pernyataan ini timbul dari responden kedua mengatakan lebih jauh bahwa dengan mengingat pekerjaan sebagai bentuk ibadah, maka timbul semangat lebih pada diri beliau untk melakukann pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

## **2. Analisis Reaksi Agen Ketika Menghadapi Penolakan Ketika Memasarkan Produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin**

Agen sebagai ujung tombak di PT Allianz Samudera Banjarmasin, maka apa yang dilakukannya atas nama agen akan sangat berpengaruh terhadap perusahaannya.

Dari data yang didapat, dengan responden ke tiga bahwa sebelum menawarkan sebuah produk Asuransi agen menanyakan tentang kesediaan terlebih dahulu dengan nasabah yang bersangkutan. Responden ketiga ternyata pernah menolak produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan Syariah di PT Allianz Samudera Banjarmasin. Respon agen ternyata ada beberapa macam, ada agen ternyata terus berusaha memberikan sebuah penawaran produk tersebut dengan beberapa metode lain, ada juga agen yang mengakhiri topik pembahasan ketika mengetahui respon calon nasabah yang tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan. Namun, semua Agen PT Allianz Samudera Banjarmasin selalu mengakhiri pembicaraan dengan calon nasabah yang bersangkutan secara baik.

Dari data yang didapat, maka reaksi agen ketika mengalami penolakan dari calon nasabah adalah:

a. Menutup Pertemuan Dengan Salam dan Senyum

Ketika menghadapi penolakan memang kita harus melakukan sebuah etika dengan cara yang baik, senyum adalah salah satu metode yang sering digunakan oleh Agen PT Allianz Samudera Banjarmasin. Ketika mengalami tidak ketersediaan oleh calon nasabah. Karna itu lah yang membuat citra yang baik oleh agen tersendiri agar nasabah tetap merasa nyaman.

b. Tetap Menggunakan Bahasa Yang Baik

Sesuai dengan hasil wawancara dengan responden ke tiga. Agen PT Allianz Samudera Banjarmasin, selalu memikirkan cara yang baik agar calon nasabah tetap tertarik untuk menerima produk yang ditawarkan agen tersebut, agar calon nasabah bersedia mengambil produk yang ditawarkan oleh agen tersebut. Tetapi ketika nasabah tetap tidak mau mereka tetap menggunakan bahasa yang sopan dengan intonasi yang enak didengar oleh calon nasabah agar nasabah tidak merasa dipaksa dan nantinya bisa berubah pikiran agar mengambil produk yang ditawarkan oleh agen tersebut. Dan agen sering mengucapkan kata terimakasih kepada saya itu yang membuat saya merasa nyaman ucap responden ke-3 terhadap saya ketika saya melakukan wawancara.

c. Tetap Menjalani Hubungan yang baik kepada Nasabah

Kebanyakan agen mungkin tidak semuanya tetap menjalani hubungan yang baik kepada calon nasabahnya karena ada beberapa faktor itu sendiri. Hasil Wawancara dari responden ke tiga mengatakan bahwa, Agen PT Allianz Samudera Banjarmasin berbeda dengan kebanyakan agennya mereka tetap memberikan tanggapan yang baik dan tetap menjalani hubungan yang baik terhadap saya. Dia juga memberikan kartu namanya kepada saya agar kami tetap menjalani hubungan yang baik, ucap agen tersebut bahwa ketika nanti saya membutuhkan asuransi silahkan langsung hubungi saya.

Agen yang baik sifat dan sikapnya dalam berinteraksi tentu akan mendatangkan pemikiran orang bahwa setidaknya dipengaruhi oleh perusahaan tempat mereka bernaung, perusahaan tersebut yang mendidik agen menjadi baik. Agen yang baik dan profesional akan menjadi gambaran, bahwa perusahaan tempat mereka tinggal juga profesional, karna sanggup menjadikan agen demikian.