

## BAB IV

### LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran umum PT. Allianz life samudera cabang Banjarmasin

Berdasarkan yang penulis amati dalam objek penelitian bahwa keadaan di kantor 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 di kantor untuk memonitoring 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

Allianz merupakan salah satu perusahaan terbesar yang berada di banyak tempat di dunia. Bergerak dibidang manajemen aset dan layanan asuransi. Berdiri pada tahun 1890 di berlin, Jerman. Tepatnya pada tanggal 5

Februari 1890, Allianz terdaftar dalam daftar merek dagang berlian dengan nama *Allianz Versicherungs-Aktien-Gesellschaft* (*Allianz Insurance Stock Corporation*). Produk pertama yang dijual di Jerman adalah *marine and accident policies*. Allianz berdiri di Eropa dimulai pada tahun 1893, yang bertempat di London Allianz membuka kantor cabang internasional pertamanya. Di bawah pimpinan Paul Von Neher pada tahun 1904, Allianz melakukan ekspansi dengan membuka pasar Amerika Serikat dan lainnya.

Allianz adalah salah satu 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 bisnisnya 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 pada tahun 1996 yang merupakan 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 bulan Desember 2005. Tentang 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 tentang rekomendasi penetapan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 24 Oktober 2008 PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin adalah sebuah kantor agency resmi dari perusahaan asuransi Allianz Life Indonesia yang dipimpin langsung oleh PIC Pretty Veronika. Pretty Veronika sebagai PIC PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin menjalankan bisnis asuransi mulai dari tahun 2006 di damping bersama suami Ricko Trisno sebagai *Business Development* . Untuk mendapatkan kantor resmi pihak Allianz Life Indonesia memberikan target penjualan polis asuransi sebesar 5 M , pada tahun 2008 tercapailah target tersebut sehingga pihak Allianz pusat memberikan fasilitas kantor. Sampai saat ini menurut PIC Pretty Veronika “ Di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin sudah memiliki kurang lebih 150 Agen yang berposisi Sebagai *Business Partner* dan *Businees Excecutiv*.(P. Veronika, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

### 3. Profil Allianz Life Cabang Banjarmasin

Nama Instansi : PT.Allianz Life Samudera Cabang Banjarmasin

Alamat : Jl. Pangeran Samudera No 16 Kertak baru ilir,  
Kec.Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin,  
Kalimantan Selatan 70122

Telepon : (0511) 3358278

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

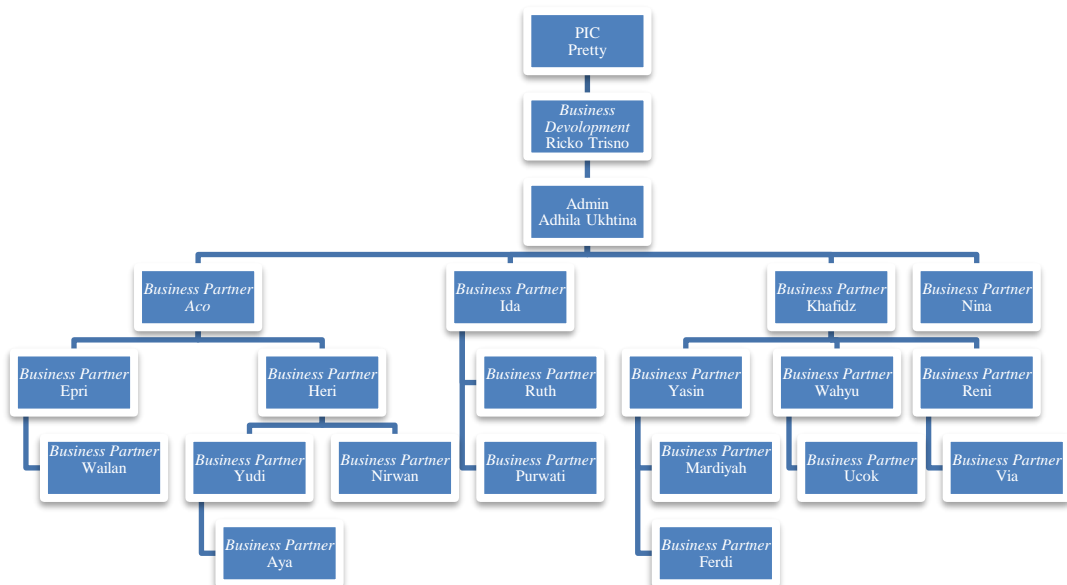
#### 4. Visi Dan Misi

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 Life**  
**Samudera Cabang Banjarmasin**



Sumber data, Penulis 2022

## 6. Produk-produk Syariah PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin

### a. Allisya *Care Premier Plus*

*Allisya Care Premier Plus* merupakan jenis asuransi syariah yang memberikan perlindungan kesehatan, Khusus-nya yang berhubungan dengan rumah sakit, biaya obat-obatan, perawatan dan rawat inap. Adapun kelebihan dari produk ini sebagai berikut :

1. Pembayaran biaya dalam perawatan sesuai tagihan dengan fasilitas *cashless* yang berupa kartu yang dapat digunakan di beberapa rumah sakit di Banjarmasin seperti, rumah sakit siloam , ciputra hospital dan rumah sakit sari mulia yang sudah menjadi mitra bagi PT. Allianz life samudera cabang Banjarmasin.
2. Beragam pilihan plan dengan perlindungan untuk wilayah asia hingga eroupa.
3. Berbagai macam tambahan manfaat seperti peralatan medis yang tahan lama, anggota tubuh artifisial, alternative inpatient care dan perawatan HIV/AIDS.

### b. Allisya *Protection Plus*

*Allisya Protection Plus* adalah produk asuransi jiwa syariah dengan program asuransi unit link 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 penyakit kritis sesuai kebutuhan hingga 168 kondisi penyakit kritis.
2. Santunan komperhensif jika didiagnosis pertama kali terkena 100 kondisi penyakit kritis .
3. Pembebasan dalam pembayaran uang kontribusi, jika pembayar terdiagnosa penyakit kritis atau mengalami cacat karena sakit atau kecelakaan.
4. Santunan apabila pembayar meninggal dunia, cacat tetap sebagian serta cacat tetap total karena kecelakaan.

c. *Allisya Maxi Fund Plus*

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

## B. Penyajian Data

Penyajian data ini dilakukan guna menggali data dan menjawab rumusan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Adapun jumlah informan pada Allianz life cabang Banjarmasin yaitu sebanyak 3 orang yang diketahui sebagai PIC, Kepala Pengembangan bisnis dan agen *business partner* di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin dengan biodata sebagai berikut :

### 1 . PIC Allianz life cabang Banjarmasin

Nama : Pretty Veronika

Jenis Kelamin : Perempuan

TTL : Banjarmasin, 18 Maret 1980

Jabatan : PIC PT.Allianz Life Samudera Cabang Banjarmasin

Alamat : Jl.Hksn Komplek Amd Permai no 18 Alalak Utara

### 2 .Kepala Pengembangan bisnis ( *Business Development* ) Allianz life cabang Banjarmasin

Nama : Ricko Trisno

Jenis Kelamin : Laki-Laki

TTL : Samarinda, 26 Oktober 1979

Jabatan : Business Development PT.Allianz Life Samudera Cabang Banjarmasin

### 3 . *Business Partner* Allianz life cabang Banjarmasin

Nama : Muhammad Wailan Husmuiwu

Jenis Kelamin : Laki-laki

TTL : Banjarmasin, 18 Mei 2000

Jabatan : *Business Partner*

Alamat : Komplek Antasari Garden Blok Cemara no 62  
Banjarmasin.

#### **1. UPAYA PERSONAL SELLING YANG DI LAKUKKAN AGEN PT.ALLIANZ LIFE SAMUDERA CABANG BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN ASURANSI JIWA SYARIAH DI KALANGAN MASYARAKAT BANJARMASIN PADA SAAT COVID-19.**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai upaya personal selling agen untuk meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa Selama covid-19 beberapa tim memakai metode laporan harian (*daily report*) salah satunya tim Khafidz yang setiap hari selalu mengontrol aktivitas penjualan *business executive*-nya seperti sudah berapa prospek online dan offline yang dilakukan, jumlah calon nasabah yang di *follow up* dll, itu dibuat format dan dikirim melalui wa leadernya setiap hari maksimal pukul 20.00 WITA. ada juga tim penjualan yang menggunakan metode metode laporan harian (*daily report*) dengan menyertakan bukti screnshoot dan foto laporan



lapangan atau foto KTP calon nasabah setiap harinya.(R. Trisno, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

Proses personal selling yang dilakukan agen selama pandemi covid-19 ini tidak jauh berbeda dengan proses personal selling yang dilakukan pada saat tidak ada pandemi covid-19 yaitu personal selling melalui media sosial- *Prospecting- Approach – Presentation and demonstration- Handling Objections – Closing – Follow Up* . Adanya proses tambahan yaitu personal selling melalui media sosial dikarenakan pandemi covid-19 yang membatasi pergerakan agen dalam beraktivitas secara tatap muka. (P. Veronika, komunikasi pribadi, Oktober 2022).

Hasil dari upaya terkait penjualan polis asuransi jiwa syariah selama covid-19, selama covid-19 awalnya selama 6 bulan penjualan pribadi sempat menurun dikarenakan guncangan ekonomi yang tidak stabil dan kesadaran masyarakat Banjarmasin yang mengalami penurunan lalu selama 6 bulan setelahnya kembali normal dan bahkan cenderung meningkat sampai sekarang karena dampak covid-19 yang memerlukan banyak biaya ketika kita terkena maka oleh sebab itu kebanyakan nasabah yang mengambil polis asuransi jiwa syariah alasannya karena sudah pernah terkena covid-19.

## 2. Peningkatan penjualan asuransi jiwa syariah melalui kegiatan personal selling yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin selama covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dari 3 informan di PT.Allianz life samudera cabang banjarmasin mengenai peningkatan penjualan asuransi jiwa syariah melalui kegiatan personal selling yang dilakukan agen selama covid-19. Ada peningkatan penjualan meskipun pada awal covid-19 penjualan sempat mengalami penurunan namun setelah 6 bulan selanjutnya penjualan asuransi jiwa syariah mulai kembali stabil. Berikut data laporan premi Allianz life Indonesia yang di berikan kepada penulis : (P. Veronika, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

**Tabel 4.1**  
**Laporan Premi Allianz Life Indonesia**

Keterangan	2020	2021	Pertumbuhan
Pendapatan Premi Bruto	Rp. 16.945.813 triliun	Rp. 19.028.387 triliun	12 %
Pendapatan Premi yang disetahunkan ( <i>Annualized Net Premium</i> )	Rp.3.668.192 triliun	RP.3.912.930 triliun	7 %

Sumber : Pretty Veronika PIC Allianz life cabang Banjarmasin , 2022

Untuk penjualan asuransi jiwa syariah selama covid-19 ini sendiri target yang dibebankan kepada agen tidak terlalu tinggi mengingat kesulitan agen dalam aktivitas lapangan. Agen minimal harus prospecting 2 orang baru setiap harinya hal ini bertujuan agar aktivitas agen di Allianz life cabang Banjarmasin lebih efektif meskipun covid-19. Berikut laporan premi yang disetahunkan melalui penjualan asuransi jiwa syariah Allianz life cabang Banjarmasin: (R. Trisno, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

**Tabel 4.2**  
**Laporan Total Premi Yang Disetahunkan**  
**Allianz life cabang Banjarmasin**

Tahun	Total Premi yang disetahunkan ( <i>Annualized Net Premium</i> )	Pertumbuhan
2020	Rp.6.845.325.000	43 %
2021	Rp. 9.789.540.000	

Sumber data : Ricko Trisno *Business Development* Allianz life cabang Banjarmasin, 2022

Berdasarkan hasil wawancara mengenai penjualan case / polis asuransi jiwa syariah selama covid-19 salah satu agen *business partner* , penjualan pribadi awalnya sempat menurun ketika awal covid-19 dikarenakan kegiatan personal selling yang dilakukan melalui media sosial yang tidak efektif, keterbatasan itulah yang membuat penjualan menurun. Namun tidak sedikit juga calon nasabah yang mau membuka polis asuransi jiwa syariah melalui kegiatan personal selling di media sosial ini, untuk produk yang paling di minati ketika covid-19 ini yaitu asuransi kesehatan

(*Allisya Care Premier Plus*) dan asuransi jiwa syariah (*Allisya Protection Plus*). Selama covid- 19 penjualan pribadi yang dilakukan oleh narasumber yang bersangkutan mencapai 64 case dengan rincian sebagai berikut : (H. Walian, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

**Tabel 4.3**  
**Laporan Penjualan Pribadi *Business partner* wailan**  
**Periode Maret 2020 – Agustus 2022**

Tahun	<i>Allisya Care Premier Plus</i>	<i>Allisya Care Premier Plus</i>	Total Case
2020	9	6	15
2021	13	9	22
2022	16	11	27

Sumber data: Wailan *Business partner* PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin, 2022

### C. Analisis Data

- 1. Upaya personal selling yang di lakukan agen PT.Allianz life Samudera cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan asuransi jiwa syariah di kalangan masyarakat Banjarmasin pada saat covid-19.**

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin ada beberapa cara atau upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan penjualan pribadi para agen

nya salah satunya adalah training. Training diadakan setiap hari sabtu pukul 10.00 – 12.00 WITA di kantor yang bertujuan untuk memberikan materi, motivasi serta *roll play* kepada para agen untuk menjual polis asuransi syariah secara pribadi.(P. Veronika, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

Selain itu pihak perusahaan juga memberikan fasilitas penunjang dan metode kepada agen yang bertujuan untuk meningkatkan polis yaitu :

- a. Memberikan aplikasi *Asis*, yaitu sebuah aplikasi yang di dapatkan agen untuk membuat ilustrasi polis yang berguna untuk presentasi kepada nasabah tentunya ini bertujuan agar mempermudah agen dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Grup *Whatsapp* agent , Grup ini terbagi lagi menjadi 2 yaitu grup khusus kantor dimana semua agen yang terdaftar dapat masuk dan group tim khusus dimana group ini merupakan khusus untuk tim yang dipimpin oleh *Business Partner* masing-masing tim.
- c. *Daily Report* , ini adalah bentuk dari monitoring yang dilakukan perusahaan kepada para agen untuk mengetahui aktivitas penjualan polis asuransi jiwa syariah. Pada *daily report* ini para agen melaporkan aktivitas penjualan-nya kepada *direct business partner* setiap hari paling lambat jam 19.00 WITA. Lalu *business partner* melaporkan kepada PIC.

Kesuksesan penjualan sangat bergantung pada kinerja agen yang melakukan kegiatan personal selling. Di saat pandemi covid-19 melanda banyak sekali kendala para agen dalam menjual asuransi jiwa syariah karena

para calon nasabah lebih mementingkan biaya hidup dari pada membeli polis asuransi , maka oleh sebab itu seorang agen harus dituntut kreatif dalam melakukan penjualan polis. Berikut Proses kegiatan personal selling yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin dalam meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah selama covid-19 :

a. *Personal selling* melalui media sosial

Ketika covid-19 muncul banyak sekali kebijakan pemerintah untuk memutus penyebaran covid-19 seperti *work from home* (WFH), *Social distancing*, pembatasan jam keluar malam hingga ditutupnya tempat-tempat umum. Hal ini tentunya sangat berdampak kepada proses personal selling seorang agen, proses penjualan asuransi jiwa syariah akan lebih efektif apabila agen langsung bertemu dengan calon nasabah. Namun ketika covid-19 maka pola personal selling di ubah dengan menggunakan media sosial seperti melalui whatsapp, Instagram, telpon dll.

Menurut hasil wawancara dari narasumber Wailan seorang *business partner* di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin “ ketika covid-19 personal selling lebih shering informasi melalui status wa, melakukan prospek dengan telephone dengan menghubungi orang-orang yang sudah kita kenal. Pada awalnya banyak penolakan namun lama-kelamaan banyak juga orang yang mengambil polis asuransi cuma lewat telpon saja, dan ada beberapa nasabah yang ingin langsung kita datang ke rumah untuk menawarkan produk kita”(H. Walian, komunikasi pribadi, Oktober 2022).

Penulis menganalisis langkah yang dilakukan agen kurang tepat karena hanya lewat telephone saja, harusnya agen sebisa mungkin untuk bertemu secara langsung namun harus mematuhi protokol kesehatan. Apa yang dilakukan agen juga tidak sesuai dengan teori *Willian G Nickels* yang mengatakan bahwa personal selling sifatnya secara lisan dengan komunikasi dua arah dan bertatap muka untuk melihat kebutuhan, keinginan dan perilaku konsumen.

b. *Prospecting* ( Mencari calon nasabah )

Prospek (*Prospecting*) adalah bagian awal dari penjualan polis asuransi jiwa syariah. Seorang agen di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin akan mencari dan memilih calon nasabah yang potensial untuk menawarkan produk-produk. Menurut hasil wawancara dari narasumber wailan “ Biasanya agen *businnes excecutive* akan diberikan metode prospek bank name, yaitu salah satu metode prospek terhadap orang-orang terdekat agen seperti teman, tetangga, keluarga dll”. Di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin setiap agen minimal harus prospek 2 orang setiap harinya yang dilaporkan setiap hari melalui *daily report* ke direct BP nya masing-masing. Di dalam kegiatan prospek ini metode personal selling yang digunakan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin yaitu sharing tentang manfaat asuransi syariah tidak langsung menawarkan produk begitu saja, Hal ini bertujuan agar calon nasabah merasa nyaman dengan kedatangan pertama sang agen.(H. Walian, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

Menurut hasil penelitian metode yang dilakukan di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin untuk mencari Sumber prospecting sebagai berikut :

#### 1. *Bank Name*

*Bank name* adalah sumber prospecting yang di list seorang agen secara acak yang meliputi orang-orang yang dikenal seperti keluarga, teman kerja, tetangga, kenalan istri, dll. Tentunya agen yang memakai tipe prospecting *Bank name* ini harus memiliki relasi yang luas, Keunggulan dari metode ini yaitu kemudahan bagi agen karena sudah pernah kenal, Kemungkinan closing nya lebih tinggi.

#### 2. Canvasing

Canvasing adalah metode untuk mencari prospecting apabila agen tidak banyak mempunyai relasi yang luas. Canvasing dilakukan dengan langsung datang ke tempat calon nasabah yang tidak dikenal tanpa harus mengatur jadwal bertemu, agen melakukan canvasing di toko-toko terkenal dengan tujuan ingin langsung bertemu dengan pemilik toko. Canvasing ini sendiri sangat berguna untuk membentuk mental seorang agen agar tidak takut untuk menjual polis asuransi dengan orang yang tidak dikenal. Kelebihan metode ini dapat mengasah keberanian dan penguasaan pemahaman produk untuk agen sedangkan kekurangannya sering mendapatkan penolakan dari calon nasabah serta kemungkinan closingnya lebih rendah.



### 3. Referensi

Referensi adalah salah satu metode untuk mencari sumber prospecting dengan cara menanyakan kepada calon nasabah yang mau membeli polis atau calon nasabah yang menolak. Ketika agen dapat referensinya maka agen akan menjadikan referensi itu sebagai calon prospecting selanjutnya. Dalam metode referensi ini ada beberapa kelebihan yaitu agen dapat langsung mengetahui latar belakang calon prospecting-nya dengan menanyakan langsung kepada orang yang memberikan referensinya, dan biasanya ketika calon nasabah sudah memberikan referensi orang yang di referensikan itu pasti orang yang memang perlu memiliki polis asuransi.

Dengan ini penulis dapat menganalisis metode yang dilakukan di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin untuk mencari Sumber prospecting berkesinambungan dengan kriteria personal selling menurut Fandy tjiptono, dimana menurut Tjiptono kriteri personal selling mencakup *Salsemanship* yaitu penjual harus memiliki pengetahuan tentang produk, *negoitating* yaitu penjual harus mempunyai kemampuan untuk bernegosiasi tentang syarat-syarat penjualan dan *relationship marketing* yaitu penjual harus tahu cara membina dan memelihara hubungan baik dengan para pelanggan. Karena dari ke tiga metode yang digunakan agen PT.Alianz life samudera cabang banjarmasin tentunya harus memakai kriteria personal selling menurut Fandy tjiptono.

c. Pendekatan (*approach*)

Dalam proses personal selling di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin ada beberapa pendekatan yang dilakukan agen untuk meningkatkan penjualan asuransi jiwa syariah yaitu :

1. Pendekatan melalui via telpon

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis untuk meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah seorang agen pasti akan selalu melakukan pendekatan, dimana dalam hal ini agen dari PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin melakukan pendekatan melalui telpon dengan menghubungi nasabah yang lama untuk menawarkan produk baru. Dalam proses ini agen akan berusaha menawarkan polis asuransi jiwa syariah ke anggota keluarga lainnya, sehingga dalam satu nasabah bisa membeli 3-4 polis asuransi jiwa syariah sesuai dengan jumlah keluarganya.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan PIC perusahaan, selama covid-19, 6 bulan pertama langkah ini yang dilakukan pihak agen dalam menjalankan proses personal selling dikarenakan keterbatasan aktivitas dan kebijakan mematuhi protokol kesehatan. Namun sangat banyak penolakan dari nasabah lama dikarenakan kondisi ekonomi yang tidak stabil. Menurut penulis hal ini bertentangan dengan teori Kolter dan Amstornig karena bukan bertemu langsung kepada calon nasabah dengan waktu yang singkat sehingga rasio penolakan-nya lebih besar.(P. Veronika, komunikasi pribadi, Oktober 2022).

Penulis menganalisis cara agen melakukan pendekatan melalui via telpon sangat tepat untuk menaikkan penjualan polis asuransi jiwa dimana pastinya agen akan langsung menghubungi nasabah yang sudah membuka polis asuransi jiwa dan menawarkan kepada keluarga yang lainnya. Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono tentang fungsi-fungsi personal selling bagian prospecting yaitu mencari pembeli dan menjalin hubungan bersama.

## 2. Agen bersikap sopan dan memberikan perhatian yang lebih ke nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin ketika melakukan kegiatan personal selling sangat mengutamakan kesopanan dan pelayanan terbaik. Sehingga nasabah akan mendapatkan service yang maksimal dari seorang agen. Ketika seorang nasabah mendapatkan pengalaman yang baik dari kinerja agen maka nasabah itu akan secara otomatis memberikan rekomendasi kepada orang lain terhadap perusahaan tersebut.

Dari hasil wawancara bersama Ricko Trisno selaku pengembangan bisnis PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin. Agen akan memberikan perhatian lebih seperti selalu mengecek status polis dari nasabah, mengurus dan mendampingi nasabah ketika ingin melakukan klaim sampai tuntas. Agen selalu melakukan kunjungan rutin minimal 1 kali sebulan terhadap nasabah dengan tujuan untuk bersilaturahmi, hal ini membuat nasabah menjadi percaya dengan kita bukan cuma bisa menjual namun kita sebagai agen juga

harus bertanggung jawab penuh atas kepersetaan seorang nasabah sampai dia nanti klaim atau tutup polis.(R. Trisno, komunikasi pribadi, Oktober 2022)

Dengan demikian penulis menganalisis bahwa sikap sopan dan perhatian yang lebih kepada nasabah sangat diperlukan karena dapat meningkatkan kepercayaan nasabah serta menaikkan citra nama perusahaan. Hal ini akan menjadi nilai keunggulan tersendiri bagi perusahaan yang dapat meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah. Apa yang dilakukan agen Allianz life cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan teori Fandy Tjiptono mengenai *servicing* yakni memberikan berbagai pelayanan kepada pelanggan.

#### d. Penyajian (*Presentations*)

Dalam proses selanjutnya penulis menganalisis bahwa agen menyampaikan secara detail produk yang akan ditawarkan tersebut sesuai prinsip asuransi syariah kepada calon nasabah dengan membuka pola pikir nasabah betapa pentingnya kesadaran akan memiliki polis asuransi jiwa syariah dan juga menjelaskan kelebihan serta kekurangan produk yang ingin ditawarkan dengan jujur. Penerapan dalam penyajian produk yang dilakukan oleh agen PT.Allianz life cabang Banjarmasin yaitu :

##### 1. Agen membuka pola pikir calon nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan oleh agen, sebelum memulai penyajian produk agen akan membuka pola pikir nasabah dengan menanyakan berbagai macam pertanyaan tentang perencanaan keuangan,

dana pensiun dll. Apabila nasabah tidak mempersiapkan berbagai macam dana ketika terjadi musibah, sakit, dan hari tua maka agen akan menawarkan solusi dari semua permasalahan yang ada dengan produk asuransi jiwa syariah. Hal ini dilakukan agen dengan tujuan agar calon nasabah dapat menyadari betapa pentingnya mempersiapkan pendanaan sebelum terjadi musibah yang tidak diinginkan. Ketika calon nasabah sudah mulai sadar akan pentingnya merencanakan keuangan dengan baik dan bijak maka akan mempermudah proses selanjutnya yaitu menawarkan produk asuransi jiwa syariah. Menurut penulis membuka pola pikir calon nasabah sangat tepat, dengan begitu maka respon dari calon nasabah akan menjadi lebih baik terhadap seorang agen.

## 2. Penyajian produk oleh agen dilengkapi dengan brosur

Setelah pola pikir calon nasabah sudah terbuka dan sadar akan betapa pentingnya memiliki polis asuransi jiwa syariah maka proses selanjutnya adalah penyajian produk. Agen memaparkan produk dilengkapi dengan brosur yang menarik dimana di dalamnya terdapat berbagai macam informasi seperti manfaat, biaya premi dan kemana saja alokasi premi yang dibayarkan oleh calon nasabah. Dalam proses ini agen akan memberikan rekomendasi produk yang cocok sesuai dengan kebutuhan calon nasabah sehingga calon nasabah tidak lagi bingung dalam menentukan produk mana yang ingin diambil.

Penulis menganalisis bahwa penyajian produk yang dilengkapi dengan brosur sangat tepat dilakukan agen untuk mempermudah dalam menjelaskan, memberikan rekomendasi produk serta dapat langsung dibaca oleh calon nasabah yang bersangkutan.

### 3. Agen memberikan ilustrasi kepada calon nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin ketika melakukan penyajian produk selalu memberikan ilustrasi polis. Dimana dalam ilustrasi itu calon nasabah dapat melihat secara detail manfaat yang akan di dapatkannya ketika mengambil sebuah produk asuransi jiwa syariah selain itu calon nasabah juga dapat melihat berapa klaim yang didapatkannya ketika tertanggung mengalami resiko hidup yang tidak diinginkan.

Di dalam ilustrasi tersebut agen akan merekomendasikan biaya premi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga nasabah dapat melihat perencanaan keuangan-nya ketika mengalami resiko hidup. Ilustrasi tersebut di olah melalui aplikasi *Asis*, yang hanya bisa di akses oleh agen Allianz yang sudah memiliki sertifikasi AAJI dan AASI. penulis menganalisis pemberian ilustrasi kepada calon nasabah sangat berguna untuk mempermudah penjelasan agen tentang keuntungan dan kekurangan sebuah produk asuransi jiwa syariah, selain itu juga sangat berguna sebagai gambaran sementara perencanaan keuangan calon nasabah.

Apa yang dilakukan agen sudah tepat sesuai teori Kotler dan Amstrong tentang bauran pemasaran yang mengharuskan agen marketing membawa contoh produk karena seorang pembeli sangat menginginkan kepuasan yang diberikan agen marketing dalam penyajian produk . Selain itu penulis dapat menganalisis langkah yang dilakukan agen dalam melakukan presentasi sesuai dengan teori faktor sukses dalam personal selling menurut Kotler dan Keller.

e. Mengatasi keberatan (*Handling Objection*)

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi yang penulis lakukan kepada agen mengenai penolakan yang diterima ketika agen melakukan kegiatan personal selling, dengan cara meminta kejelasan dari calon nasabah atas penolakannya itu, sehingga dapat mengetahui sebab penolakan. Sehingga penolakan itu dijadikan pembelajaran bagi agen dalam menghadapi penolakan-penolakan selanjutnya yang akan terjadi .(Wijaya, 2018)

Salah satu alasan calon nasabah menolak prospecting agen karena keberatan dengan harga produk yang terbilang tinggi. satu cara agen di Allianz life cabang Banjarmasin dalam menghadapi penolakan adalah dengan melihatkan bukti klaim dari nasabah sebelumnya dimana bukti ini memang benar adanya sehingga calon nasabah menjadi tertarik untuk mengambil produk.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis dapat menganalisis hal yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang banjarmasin dalam mengatasi keberatan sudah sesuai dengan teori Kolter dan Amstrong yaitu dengan meminta calon pelanggan mengklarifikasi semua keberatan, menganggap keberatan sebagai kesempatan untuk menyediakan lebih banyak informasi dan mengubah keberatan menjadi alasan membeli. Penulis juga menganalisis ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Sampir andreas sukono dengan judul “analisis penjualan personal sebagai bauran promosi di masa pandemi covid-19 (studi kasus pada cv al-maidah wringintelu)” dimana pada penelitian terdahulu agen mengatasi keberatan dengan harga produk dengan memberikan cicilan pembayaran sedangkan pada peneliti ini penulis menganalisis agen mengatasi keberatan dengan harga produk dengan memberikan pilihan calon nasabah harus mencari 5 orang dengan nilai polis premi yang sama maka premi asuransi jiwa nya akan di gratiskan selama 2 tahun .( Sukoco, 2022)

Apabila agen sudah prospek lebih dari dua kali namun belum menemukan tanda-tanda penutupan penjualan, maka leader agen yang turun langsung untuk meyakinkan calon nasabah tersebut. Yang paling utama ketika calon nasabah yang sedang di prospek harus selalu meminta referensi nama yang bisa di prospek kedepannya agar dapat menambah jumlah calon nasabah yang ingin didatangi. Alasan calon nasabah menolak untuk membeli asuransi jiwa syariah di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin yaitu :



1. *No Money* , belum punya uang. Ini biasanya yang membuat agen akan sangat sulit untuk menawarkan produk asuransi jiwa syariah. Biasanya calon nasabah mengatakan “ Uang saya tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari aja kurang” . Namun agen harus tetap sabar dalam menghadapi tipe nasabah yang seperti ini tetap lakukan *follow up* dengan tujuan jika suatu saat calon nasabah memiliki uang yang lebih maka akan langsung membeli polis asuransi kepada agen yang sudah terlebih dahulu melakukan prospecting.
2. *No Nedd* , belum membutuhkan atau masih banyak tanggungan seperti cicilan kendaraan, cicilan rumah dll. Kebanyakan calon nasabah akan memberikan alasan ini, karena mereka merasa belum memerlukanya karena kebanyakan orang sudah memiliki BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan yang diberikan perusahaan atau instansi tempat mereka bekerja sudah cukup. Untuk mengtasi penolakan seperti ini agen harus pandai memaparkan perbandingan BPJS kesehatan / ketenagakerjaan dengan produk asuransi jiwa syariah sehingga dapat menyadarkan serta menarik minat nasabah untuk membuka polis asuransi jiwa syariah di Allianz life cabang Banjarmasin.
3. *No Trust*, belum percaya asuransi biasanya alasan ini digunakan calon nasabah yang tidak terlalu mengenal tentang asuransi, kurang nya pengetahuan akan manfaat asuransi ataupun tidak percaya calon nasabah terhadap agen yang tidak kenal baru pertama kali bertemu. Atau ada kalangan masyarkat yang anti dengan asuransi karena menurut beberapa

pandangan ulama asuransi hukum nya haram. Solusi dari calon nasabah yang menolak dengan alasan seperti ini adalah dengan cara membina dengan baik hubungan komunikasi ketika pertemuan pertama agen jangan langsung menawarkan produk namun buka permasalahan dan pola pikir dari calon nasabah, lalu jangan ada unsur paksaan apalagi mengemis kepada calon agen agar membuka polis asuransi dan biasanya pendekatan yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin yaitu dengan menjadikan calon nasabah sebagai teman baik apabila calon nasabah mengalami musibah atau ada keperluan maka agen akan membantu sesuai kapasitasnya. Dengan begitu maka komunikasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan secara perlahan sehingga dapat memperbesar kemungkinan calon nasabah membeli polis asuransi jiwa syariah.

Penulis menganalisis adanya kesamaan alasan calon nasabah menolak untuk membeli asuransi jiwa syariah dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ayuni Nadiyah Nasution dengan judul “ analisis personal selling dalam meningkatkan penjualan polis asuransi pada prudential life assurance cabang medan“. Namun penulis lebih mendetailkan alasan calon nasabah menolak untuk membeli polis asuransi jiwa syariah sesuai dengan hasil personal selling yang dilakukan agen di kota banjarmasin. (Nasution, 2020)

#### f. Menutup penjualan

Penulis menganalisis bahwa setelah mengatasi keberatan ketika melakukan prospek, agen dapat mencoba menutup penjualan. Agen harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari calon nasabah termasuk gerakan fisik, calon nasabah berhak memilih dan memutuskan apakah ia akan menjadi nasabah atau tidak. Berikan kebebasan calon nasabah dalam menentukan pilihannya jangan ada paksaan yang berlebihan untuk mempengaruhi keputusan calon nasabah. Ketika agen ingin melakukan penutupan penjualan kepada calon nasabah maka selalu harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak agen yang berkecimpung dalam proses personal selling, penutupan penjualan akan terjadi apabila tumbuh keyakinan dan kepercayaan yang baik antara agen dan calon nasabah, serta kepuasan nasabah dalam menerima penyajian produk asuransi jiwa yang dilakukan oleh agen. Ketika agen sudah menutup penjualannya maka ada beberapa poin yang harus dijelaskan dengan nasabah yaitu :

1. Mengisi formulir, SPAJ dan meminta calon nasabah untuk memeriksa secara detail
2. Menjelaskan kepada nasabah agar segera membayar uang premi sebagai syarat pembuatan polis asuransi
3. Segera menyerahkan polis asuransi kepada nasabah dalam jangka waktu secepatnya sesuai dengan aturan perusahaan yaitu 7 hari kerja maksimal.

4. Menjelaskan isi kontrak dalam polis termasuk di dalamnya mengenai produk yang dimiliki, pengecualian, prosedur operasional ( cara membayar premi berkala ataupun proses klaim) .
5. Menjelaskan ke nasabah tentang konsekuensi bila terjadi lapse polis nasabah.
6. Memberikan informasi secara berkala kepada nasabah mengenai update atau perkembangan yang ada di Allianz.
7. Memberikan nomor yang dapat dihubungi kepada nasabah agar mudah untuk melakukan komunikasi.
8. Senantiasa mudah untuk dihubungi dan selalu membantu nasabah dalam melakukan proses operasional.

Dengan ini penulis dapat menganalisis menutup penjualan yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan teori kolter dan amstrong tentang personal selling menutup penjualan dimana agen harus mengetahui gerak-gerik dari calon nasabah serta harus adanya tumbuh rasa saling percaya antara kedua belah pihak. penulis juga menganalisis adanya perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Ayuni Nadiah Nasution dengan judul “ Analisis Personal Selling dalam meningkatkan penjualan polis asuransi pada prudential life assurance cabang medan “ dimana agen langsung mencoba menutup penjualan tanpa harus memberikan solusi atas keberatan nasabah dan mendetailkan keberatan nasabah atas penyampaian produk yang dilakukan oleh agen sendiri hal ini

tentunya tidak sesuai dengan teori personal selling Kotler dan Armstrong. (Nasution, 2020)

g. *Follow up* ( Tindak lanjut )

Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dari PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin tindak lanjut yang diberikan agen ketika calon nasabah sudah memilih untuk membuka polis adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah, dengan selalu menyempatkan untuk bersilaturahmi ke rumah nasabah, menanyakan kabar nasabah setiap bulannya dan memberikan informasi pelayanan kepada nasabah. Hal ini bertujuan agar memberi rasa nyaman kepada nasabah, selain itu salah satu tindak lanjut yang dilakukan agen Allianz life cabang Banjarmasin adalah dengan selalu mengurus serta mendampingi proses pengajuan klaim, pembayaran cashless ketika nasabah sedang mengalami sakit serta mengusahakan proses pengajuan klaim yang cepat dan mudah untuk nasabah.

Penulis dapat menganalisis agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin dalam melakukan *follow up* sudah sesuai dengan teori proses personal selling menurut Kotler dan Armstrong dimana agen harus menindak lanjuti masalah-masalah dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pembeli. Namun penulis dengan ini dapat menganalisis adanya perbedaan antara penelitian terdahulu yang ditulis oleh Winda Rahmawati dengan

judul “analisis peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah” dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu agen tidak sesuai dalam melakukan proses personal selling menurut teori Kotler dan Amstrong terkait *follow up* dikarenakan ketidak tepatan serta ketanggapan agen dalam memproses pelayanan terhadap nasabah.(Rahmawati, 1912)

## **2. Peningkatan penjualan asuransi jiwa syariah melalui kegiatan personal selling yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin selama covid-19**

### **1. Penjualan asuransi jiwa Allianz life Indonesia**

Allianz life Indonesia berhasil mempertahankan kinerja yang kuat sepanjang 2021. Pertumbuhan ini terwujud melalui peningkatan jumlah pendapatan premi bruto (PPB) sebesar 12,29% dari Rp.16,95 triliun pada 2020 menjadi Rp19,03 triliun pada 2021.

Berdasarkan laporan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) pada kuartal keempat 2021, Allianz life Indonesia mencatatkan peningkatan *Weighted New Business Premium* sebesar 11,2 % jauh melampaui rata-rata pertumbuhan pasar sebanyak 3,8% setelah dikurangi biaya operasional dan pajak penghasilan, laba bersih perusahaan menjadi Rp.498,23 miliar, menurun 63,54% dibandingkan tahun 2020 mengingat pandemi yang berdampak terhadap perekonomian Indonesia dan juga volatilitas kondisi pasar, pencapaian perusahaan dapat dikatakan baik. Berikut adalah laporan

premi Allianz life Indonesia selama covid 19.(Azli-2021-Final-Annual-Report., n.d.)

Dapat dilihat dari data diatas pendapatan premi bruto Allianz life Indonesia pada tahun 2020 mencapai Rp. 16.945.813 triliun dan pada tahun 2021 mencapai Rp. 19.028.387 triliun mengalami pertumbuhan sebesar 12 % dan Pendapatan premi yang disetahunkan ( *Annualized Net Premium* ) pada tahun 2020 mencapai Rp.3.668.192 triliun dan pada tahun 2021 mencapai RP.3.912.930 triliun mengalami kenaikan 7 %. Hal ini menunjukkan kinerja agen Allianz life Indonesia sangat efektif dan kegiatan personal selling yang dilakukan agen berjalan dengan baik meskipun melakukan penjualan pribadi pada saat pandemi covid-19. Selain itu salah satu kunci kesuksesan agen Allianz life Indonesia dalam menjual asuransi jiwa ketika pandemi covid-19 adalah focus penentuan strategi pasarnya dalam melakukan penjualan berfokus ke produk-produk unggulan yang dibutuhkan ketika pandemi yaitu asuransi jiwa dan kesehatan.

Penulis dapat menganalisis apa yang dilakukan agen PT.Allianz life samudera cabang banjarmasin sudah sesuai dengan teori Kotler dan Amstrong tentang output targeting yaitu target market, yaitu satu atau beberapa target segmen pasar yang akan menjadi focus kegiatan-kegiatan pasar. Dalam hal ini agen melakukan penjualan dengan mefokuskan produk-produk unggulan ke personal masyarakat dalam melakukan pemasaran yaitu dengan cara *concentrated marketing* yaitu melakukan

pemasaran khusus memasarkan suatu produk unggulan pada satu atau beberapa kelompok pembeli yang potensial saja. Penulis juga menganalisis adanya perbedaan antara penelitian terdahulu yang ditulis oleh Winda Rahmawati dengan judul “analisis peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah” dengan penelitian yang ditulis oleh penulis dimana dalam penelitian terdahulu tidak membahas teori Kolter dan Amstrong untuk hasil penjualan asuransi jiwa syariah nya namun hanya menjelaskan data yang di dapat di lapangan. (Rahmawati, 1912)

## 2. Peningkatan penjualan asuransi jiwa syariah di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin

Menurut hasil wawancara penulis lakukan di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin penjualan asuransi jiwa syariah yang dilakukan selama covid-19 ketika 6 bulan di awal yaitu tepatnya pada bulan maret – agustus 2020 mengalami penurunan dikarenakan dampak ekonomi yang menurun karena semua aktivitas dibatasi guna memutus penyebaran covid-19. Namun 6 bulan setelahnya penjualan asuransi jiwa syariah mulai terjadi kenaikan dikarenakan banyak masyarakat Banjarmasin yang sadar ketika terpapar penyakit covid-19 biaya perawatannya sangat besar dan bahkan bisa mengakibatkan meninggal dunia jadi orang-orang yang sadar tadi mengikutkan keluarganya untuk membuka polis asuransi jiwa syariah. Penjualan asuransi jiwa syariah di PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin selama bulan September 2020-2021 mengalami



kenaikan sebesar 20 % dan selama 2021-2022 mengalami kenaikan sebesar 43 % dari penjualan biasanya.

Data di atas menunjukkan total premi yang disetahunkan ( *Annualized Net Premium* ) yang diperoleh dengan cara personal selling pada perusahaan PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin selama pandemi covid-19 dari tahun 2020 total premi yang disetahunkan mencapai Rp.6.845.325.000 meskipun sempat mengalami penurunan di 6 bulan awal ketika covid-19 tetapi 6 bulan selanjutnya kembali meningkat ketika masyarakat Banjarmasin sudah mulai sadar untuk harus memiliki polis asuransi jiwa syariah. Hal ini menunjukkan peran personal selling yang dilakukan oleh agen PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin berhasil dengan efektif untuk meningkatkan penjualan polis asuransi jiwa syariah meskipun terhalang pandemi covid-19. Dan pada tahun 2021 total premi yang disetahunkan jauh meningkat sebesar 43 % menjadi Rp. 9.789.540.000 hal ini dikarenakan mulai tingginya kesadaran masyarakat Banjarmasin untuk mencegah dan mempersiapkan pendanaan yang baik untuk menghadapi resiko hidup salah satunya pandemi covid-19.

Dari hasil penelitian terhadap pihak PT.Allianz life samudera cabang Banjarmasin dapat disimpulkan personal selling yang dilakukan oleh agen berperan dalam meningkatkan penjualan asuransi jiwa syariah selama covid-19 meskipun di bulan awal covid-19 sempat mengalami kesulitan dan penurunan pendapatan penjualan polis asuransi jiwa syariah. Proses personal selling yang efektif dan tepat sangat mempengaruhi hasil

penjualan perusahaan, kendala yang dirasakan agen selama covid-19 untuk melakukan kegiatan personal selling diantaranya adalah terbatasnya pertemuan antara agen dengan calon nasabah dikarenakan kebijakan pemerintah untuk *work from home* (WFH). Agen mengatasi kendala ini dengan cara melakukan kegiatan personal selling melalui media sosial tentunya dengan cara yang menarik agar nasabah merasa yakin dan tertarik untuk membuka polis asuransi jiwa syariah di PT.Allianz life samudera cabang banjarmasin.

Selain itu penulis juga menyimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Allianz life cabang Banjarmasin proses personal selling agen tidak sesuai dengan teori Kotler dan Amstrong dimana dalam teori nya proses personal selling dimulai dari *Prospecting- Pre Approach - Approach – Presentation and demonstration- Handling Objections – Closing – Follow Up*. Sedangkan proses personal selling yang dilakukan agen Allianz life cabang banjarmasin dimulai dari personal selling melalui media sosial- *Prospecting- Approach – Presentation and demonstration- Handling Objections – Closing – Follow Up* . Tidak adanya *Pre Approach* dalam proses personal selling yang dilakukan oleh agen Allianz life cabang banjarmasin dan adanya proses personal selling melalui media sosial dikarenakan masa pandemi dimana agen sangat terbatas dalam melakukan kunjungan langsung ke calon nasabah.