

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam merupakan suatu agama yang memberikan tuntutan pada seluruh aspek kehidupan, baik hubungan manusia dengan Tuhan, atau manusia dengan sesama makhluk Tuhan. Inilah yang sering disebut dengan implementasi Islam secara *kaffah* (menyeluruh). Dengan menjalankan Islam secara *kaffah* berarti menjadikan Islam sebagai sistem kehidupan (*way of life*), bukan sekedar pedoman ritual antara manusia dengan Tuhan saja. Islam sebagai agama universal dan berlaku sepanjang zaman bukan hanya mengatur urusan akhirat, tetapi juga urusan dunia. Demikian pula Islam mengatur ilmu-ilmu yang berkaitan dengan hubungan dengan Tuhan, dan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan keduniaan Islam mengatur keduanya secara *integrated*. Bahwa apa yang disebut dengan ilmu agama sebenarnya di dalamnya juga mengatur ajaran tentang bagaimana sesungguhnya hidup yang baik dan beradab di dunia ini. Sehingga apa yang sebenarnya disebut ilmu umum, sebenarnya amat juga dibutuhkan dalam rangka berhubungan dengan Tuhan.

Menuntut ilmu adalah wajib bagi setiap muslim. Dengan ilmu pengetahuan seorang muslim akan ditinggikan derajatnya oleh Allah swt. sesuai firman-Nya dalam Q.S. Al-Mujaadilah/58:11 sebagai berikut:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ  
 أَنشُرُوا فَأَنشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ  
 خَبِيرٌ

*“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan“.*

Seseorang yang ingin mendapatkan sebuah ilmu tentu orang tersebut harus menempuh suatu pendidikan. Sebagai makhluk (ciptaan) Tuhan, manusia sempurna menurut Islam adalah jasmani yang sehat serta kuat dan berketerampilan, cerdas serta pandai. Sehingga dalam hakikat wujudnya bahwa manusia adalah makhluk yang perkembangannya dipengaruhi oleh pembawaan dan lingkungan. Sehingga dengan adanya ilmu pengetahuan akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang sekitarnya. Dalam industri perekonomian Indonesia sangat memerlukan sumber daya insani yang ahli di bidangnya untuk menunjang operasionalnya. Selain itu, kemampuan kita dalam menjalin hubungan dengan orang lain pun menjadi faktor penting dalam membangun suasana atau mencapai apa yang kita inginkan dalam hidup. Sehingga kompetensi seseorang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat nonteknis, yang mampu mendukung dalam bidang apapun.

Menurut Dewi (2008), dalam konferensi nasional sarjana ekonomi di mata pengguna mengungkapkan tanggapan *soft skills* mahasiswa lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pengguna sarjana ekonomi. Hal tersebut menunjukkan bahwa

*soft skills* terutama keterampilan interpersonal sangat diperlukan oleh mahasiswa sebagai bekal dalam hidup bermasyarakat kelak.

Keterampilan interpersonal atau kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, merupakan aspek kunci dalam kehidupan sehari-hari dan berbagai konteks profesional. Kemampuan ini mencakup sejumlah keterampilan sosial yang memungkinkan individu untuk berkomunikasi secara efektif, membangun hubungan yang baik, dan menyelesaikan konflik dengan sukses.

Keterampilan interpersonal adalah landasan bagi hubungan sosial yang sehat, baik dalam lingkup pribadi maupun profesional. Kemampuan ini membantu individu dalam berbagai situasi, termasuk dalam lingkup keluarga, persahabatan, kemitraan bisnis, dan hubungan antar karyawan dalam lingkungan kerja. Dalam konteks profesional, keterampilan interpersonal sangat penting dalam berbagai profesi, termasuk manajemen, pemasaran, pelayanan pelanggan, dan kepemimpinan.

Individu yang memiliki kemampuan keterampilan interpersonal yang cenderung lebih sukses dalam berkolaborasi, memecahkan masalah, dan memotivasi orang lain. Selain itu, dengan munculnya teknologi dan globalisasi, dunia menjadi lebih terhubung dari sebelumnya. Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan beragam budaya dan latar belakang menjadi semakin penting. Namun, meskipun penting, tidak semua orang secara alami memiliki kemampuan keterampilan interpersonal yang kuat. Beberapa individu mungkin menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan jelas, berempati, atau

mengelola konflik dengan baik. Oleh karena itu, pengembangan dan peningkatan keterampilan interpersonal dapat memberikan manfaat besar dalam berbagai aspek kehidupan.

Penelitian dan pelatihan dalam bidang keterampilan interpersonal telah menjadi perhatian utama dalam banyak organisasi dan lembaga pendidikan. Memahami cara memperbaiki kemampuan keterampilan interpersonal dapat membantu individu meningkatkan kualitas hubungan mereka, mencapai kesuksesan dalam karier, dan memberikan kontribusi positif pada masyarakat secara keseluruhan.

Etika keagenan dalam asuransi syariah mencakup prinsip moral dan akhlak yang harus dipegang oleh agen dalam menjalankan aktivitas pemasaran. Etika keagenan dalam asuransi syariah memastikan bahwa agen beroperasi dengan integritas, transparansi, dan tanggung jawab terhadap nasabah. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan, yang merupakan fondasi utama dalam hubungan antara agen dan nasabah.

Agen diharapkan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip syariah yang meliputi larangan terhadap riba (bunga), *garar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian). Agen harus memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk asuransi syariah, serta menghindari praktik-praktik yang dapat menyesatkan nasabah.

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) juga menekankan pentingnya pelatihan dan pemahaman etika bagi agen, termasuk kepatuhan terhadap kode etik yang telah ditetapkan. Dengan demikian, etika keagenan dalam asuransi syariah

tidak hanya mencakup aspek bisnis, tetapi juga aspek spiritual yang mendasari praktik tersebut.

Agen asuransi secara umum memiliki tugas untuk memasarkan dan menawarkan produk asuransi, meskipun terkesan sederhana agen asuransi mempunyai beban dan tanggung jawab yang cukup berat dalam mengembangkan karier. Agen asuransi dituntut untuk dapat mempertahankan kredibilitas perusahaan asuransi di mata calon nasabah dan kompetitor. Banyaknya penjualan tergantung dari banyaknya jumlah agen yang ada pada perusahaan tersebut semakin banyak tenaga pemasarnya maka semakin banyak juga produk yang dapat dijual oleh agen.

Di perusahaan besar seperti PT. Asuransi Prudential Life sangat membutuhkan peran agen sebagai keberhasilan peningkatan penjualan, seperti tabel di bawah ini yang menunjukkan jumlah agen di PT. Asuransi Prudential Life Cabang Banjarmasin:

**Tabel 1. 1 Jumlah Agen Asuransi PT. Prudential Life Cabang Banjarmasin**

<b>NO</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Agen</b>
1	2022	69
2	2023	56
3	2024	48

Dari tabel 1.1 dapat dilihat jumlah agen asuransi pada PT. Asuransi Prudential Life Cabang Banjarmasin mengalami penurunan agen setiap tahunnya terlihat dari tabel tersebut jumlah agen asuransi pada tahun 2022 sebanyak 69 orang agen, pada tahun 2023 sebanyak 56 orang agen, dan pada tahun 2024 sebanyak 48 orang agen. Persaingan pada industri keuangan asuransi meningkat tajam, dengan

semakin banyaknya kompetitor di sektor ini PT. Asuransi Prudential Life Cabang Banjarmasin dituntut untuk mempertahankan serta meningkatkan penjualan oleh karena itu perlu adanya usaha-usaha secara khusus dan lebih mendalam untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Syariat Islam yang agung sangat menganjurkan kaum muslimin untuk melakukan usaha halal yang bermanfaat untuk kehidupan mereka, dengan tetap menekankan kewajiban utama untuk selalu bertawakal (bersandar/berserah diri) dan meminta pertolongan kepada Allah *Ta'ala* dalam semua usaha yang mereka lakukan.

Allah *Ta'ala* berfirman,

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*“Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi (untuk mencari rezeki dan usaha yang halal) dan carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung” (QS al-Jumu’ah:10).*

Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda,

الْمُؤْمِنُ الْقَوِيُّ خَيْرٌ وَأَحَبُّ إِلَى اللَّهِ مِنَ الْمُؤْمِنِ الضَّعِيفِ، وَفِي كُلِّ خَيْرٍ احْرَصْ عَلَى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِزْ بِاللَّهِ وَلَا تَعْجِزْ

*“Orang mukmin yang kuat (dalam iman dan tekadnya) lebih baik dan lebih dicintai oleh Allah daripada orang mukmin yang lemah, dan masing-masing (dari keduanya) memiliki kebaikan, bersemangatlah (melakukan) hal-hal yang bermanfaat bagimu dan mintalah (selalu) pertolongan kepada Allah, serta janganlah (bersikap) lemah”*

Agen asuransi syariah memiliki peran yang sangat penting dalam menjembatani perusahaan asuransi syariah dengan calon nasabah. Mereka ikut serta dalam memahami masyarakat mengenai produk-produk asuransi syariah,

memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan, dan memastikan bahwa nasabah merasa aman dan terlindungi. Kemampuan agen asuransi syariah dalam menjalankan tugas ini sangat memengaruhi keberhasilan perusahaan asuransi syariah dalam mencapai target penjualan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu. Menurut Muhammad Fahmul Iltiham, DKK. Menyebutkan bahwa ada 4 faktor yang memengaruhi agen dalam meningkatkan jumlah nasabah, di antaranya penyusunan strategi pelayanan agen, memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, mampu mengambil keputusan yang tepat untuk setiap nasabah atau menyesuaikan dengan segmentasi pasarnya dan menyusun prospeking ke nasabah.

Selain itu strategi agen juga sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah asuransi syariah. strategi tersebut bisa dilakukan melalui sosialisasi secara langsung, menjaga komunikasi dengan pelanggan untuk memberikan layanan terbaik, memberikan pendidikan kepada masyarakat tentang risiko dalam asuransi melalui pelatihan, ceramah dan seminar selain itu agen juga harus mampu mengidentifikasi dan mengevaluasi besarnya risiko yang mungkin terjadi pada calon nasabah.

Menurut Erlin Emilia Kandau (2018) menunjukkan bahwa keseluruhan hasil yang diperoleh dari variabel pelatihan kerja dan pengembangan diri sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Sedangkan tidak adanya perhatian terhadap pelatihan kerja dan pengembangan diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai Allianz.

Menurut Halimatus Sya'diah (2018) Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil penelitian tersebut menerangkan bahwa terdapat pengaruh yang positif tentunya dalam pembelajaran keterampilan interpersonal terhadap *soft skill* mahasiswa akan memberikan perubahan pada diri seorang mahasiswa, sehingga pembelajaran ini menjadi sangat diperlukan agar setelah lulus dapat berkehidupan yang baik dalam masyarakat dan dapat menghadapi tantangan dunia kerja global yang dinamis. Tujuannya adalah untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu kita harus menguasai kemampuan dan keterampilan dalam mengenal diri sendiri secara jelas, dan bagaimana merespons, menyampaikan pesan dan maksud, bernegosiasi dan menyelesaikan konflik, serta berperan dalam tim. keterampilan interpersonal bukan bagian dari karakter kepribadian yang bersifat bawaan melainkan merupakan keterampilan yang bisa dipelajari. keterampilan interpersonal yang baik dapat dibangun antara lain dari kemampuan mengembangkan perilaku dan komunikasi yang asertif.

Pembelajaran keterampilan interpersonal juga sangat berpengaruh kuat terhadap *soft skill* mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang dibuktikan dengan nilai R sebesar 0,625. Meningkatkan kemampuan keterampilan interpersonal tentunya juga akan meningkatkan *soft skill*. Terlebih, bagian dari *soft skill* itu yaitu pembahasan tentang keterampilan interpersonal mencakup keterampilan seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Kemampuan ini tentunya akan menunjang sumber daya insani yang mana dapat mendukung terhadap usaha pencapaian dalam suatu tujuan.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam pengembangan profesionalisme agen asuransi syariah dan membantu perusahaan asuransi syariah untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan agen asuransi syariah, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan industri asuransi syariah di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan mengenai hal tersebut menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance Kpm Bj8 Cabang Banjarmasin ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, berikut adalah dua rumusan masalah yang dapat diajukan:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara simultan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara parcial terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara simultan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara parsial terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.

### **D. Signifikasi Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi keilmuan bagi jurusan asuransi syariah.
  - b. Sebagai pengetahuan para mahasiswa terkait pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen

- b. Sebagai kontribusi penting dalam pengembangan profesionalisme agen asuransi syariah dan membantu perusahaan asuransi syariah untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif.

### **E. Definisi Operasional**

Agar variabel dalam penelitian ini dapat diukur dan diobservasi (diamati), maka perlu dirumuskan terlebih dahulu definisi operasional variabel. Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan pada sifat yang mudah diamati, mempunyai rumusan yang jelas dan pasti serta tidak membingungkan. Definisi operasional merupakan unsur penting dalam penelitian, karena melalui definisi operasional variabel maka seorang peneliti menyusun dan membuat alat ukur data yang tepat dan akurat. Oleh karena itu, untuk memberikan kemudahan dalam proses pengukuran variabel penelitian ini, variabel yang dibahas didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Pelatihan Keterampilan Interpersonal Menurut Robins, (2000) mendefinisikan keterampilan interpersonal sebagai kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim. Keterampilan interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan yang menitikberatkan pada berbagai kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang dalam proses berkomunikasi. Penilaian variabel keterampilan interpersonal dalam penelitian ini menggunakan indikator yang terdiri dari bermain peran,

pelatihan atau simulasi ruang depan, pelatihan komunikasi interpersonal, pelatihan empati dan keterbukaan, dan pelatihan pemecah masalah.

2. Etika Keagenan Berdasarkan Al-Qur'an Hadits, ajaran etika Islam menentukan bentuk yang sempurna dengan titik pangkalnya pada Allah dan akal manusia. Intinya mengajak manusia agar percaya kepada Allah. Dialah pencipta, pemilik, pemelihara, pelindung, pemberi rahmat, pengasih dan penyayang kepada mahluk-mahluknya (M. Yatimin Abdullah, 2006). Dengan demikian berbisnis dalam ajaran Islam sangat dijunjung tinggi guna untuk menyelamatkan manusia dari sifat rakus, tamak, curang, dan tidak peduli terhadap saudara selingkungannya. Penilaian variabel etika keagenan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang terdiri dari transparansi informasi, kode etik dan standar praktik, akhlak dan moralitas, keterbukaan dan kejujuran, pengembangan pemahaman dan sikap.
3. *Closing* Agen Asuransi Syariah adalah keputusan dalam pembelian atau tindakan akhir dalam pembelian konsumen untuk membeli suatu produk. Ketika konsumen melakukan pembelian, maka banyak faktor yang mempengaruhi keputusan dalam melakukan pembelian. Menurut Kolter dan Armstrong (2014: 158) mengungkapkan bahwa keputusan pembelian, cenderung terhadap keputusan (*closing*) akhir konsumen dalam melakukan pembelian. Penilaian variabel *closing* agen asuransi syariah dalam penelitian ini menggunakan indikator yang terdiri dari tujuan *closing* agen dan faktor-faktor yang mempengaruhi *closing* agen.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

### **BAB I   Pendahuluan**

merupakan penjabaran tentang latar belakang dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti, yang kemudian disimpulkan secara eksplisit dalam rumusan masalah. Tujuan penulisan ditegaskan dalam bab ini secara final dan agar lebih terfokus maka permasalahan dibatasi, serta manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis dan praktis.

### **BAB II   Landasan Teori**

landasan teori, dalam bab ini terdiri dari kajian teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian. dijelaskan teori-teori mendukung serta relevan yang berhubungan dengan permasalahan dan juga sumber informasi akurat dari referensi media lainnya.

### **BAB III   Metodologi Penelitian**

dalam bab ini difokuskan pembahasan teknik metode penelitian. Penelusuran populasi dan sampel penelitian secara singkat pada bagian yang akan dikaji termasuk dalam pembahasan dalam bab ini.

**BAB IV Hasil dan Pembahasan**

bab ini berisi tentang hasil penelitian yang selanjutnya membahas analisis data berikut hasilnya serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga didapatkan jawaban atas perumusan masalah yang telah diajukan.

**BAB V Penutup**

Peneliti dalam bab ini memberikan kesimpulan terhadap hasil penelitian yang telah dibahas dan diuraikan sebelumnya dan juga memberikan beberapa saran yang perlu untuk disampaikan kepada beberapa pihak terkait.