BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran umum PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

a. Profil PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Indonesia baru memiliki perusahaan asuransi syariah pertama pada tahun 1994, dengan berdirinya perusahaan Asuransi Takaful Umum dan Asuransi Takaful Keluarga. Pendirian ini merupakan rekomendasi dan upaya dari Tim TEPATI (Tim Pembentuk Takaful Indonesia). Pada tahun 2017, Indonesia memiliki 63 perusahaan asuransi syariah yang terdiri dari 30 asuransi jiwa syariah, 30 asuransi umum syariah, dan 3 reasuransi syariah yang tersebar di seluruh Indonesia.

Perkembangan asuransi syariah di Indonesia telah didukung oleh perangkat regulasi, baik berupa undang-undang, peraturan menteri keuangan, peraturan OJK, fatwa Dewan Syariah Nasional, maupun standar akuntansi dari Ikatan Akuntan Indonesia.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia), dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Asuransi Prudential berdiri sejak tahun 2012 di Banjarmasin, yang dipimpin oleh komisaris utamanya, yaitu Bapak Hawari Tanjaya. Pada tahun 2018, didirikanlah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. KPM

merupakan singkatan dari *Kantor Pelayanan Mandiri* dan diberikan kode BJ8 karena berada di Banjarmasin, tepatnya di Jalan A. Yani KM 8. KPM ini diberi nama PT Amala Abadi Jaya. Kode KPM berbeda-beda, seperti halnya KPM Kampung Melayu yang memiliki kode BJ1. (Indira, 2021)

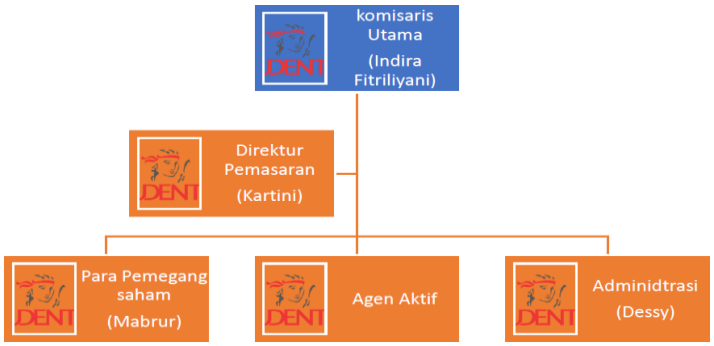
Jam kerja operasional PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin dibuka setiap hari Senin hingga Jumat, pukul 10.00–16.30 WITA. Sementara itu, pada hari Sabtu, pelayanan hanya berlangsung dari pukul 10.00–12.30 WITA. Pada hari libur nasional dan cuti bersama, seluruh bentuk pelayanan administrasi ditiadakan.

Namun demikian, pelayanan purna jual tetap dapat dilakukan oleh agen, khususnya apabila nasabah mengalami kebingungan terkait polis atau produk asuransi yang mereka miliki, atau membutuhkan penambahan manfaat tambahan (*rider*) pada produk yang telah dibeli sebelumnya.

b. Logo resmi PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Gambar 4. 1 Logo PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

c. Struktur organisasi PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin



Gambar 4. 2 Struktur organisasi PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

d. Visi Misi PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

1) Visi

Menjadi *agency* solid, sehat dan kuat melalui *support* kantor pemasaran mandiri yang terintegrasi dengan pengelolaan yang profesional.

2) Misi

a) Menghasilkan pertumbuhan perusahaan yang berkesinambungan melalui sistem manajemen berkualitas tinggi dan pendekatan inovatif.

b) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sikap profesional.

c) Menjadi mitra yang dapat diandalkan melalui sistem yang kuat dan terintegrasi.

d) Memberikan dukungan kepada perencana keuangan melalui pelatihan dan pembelejaran yang selalu up to date.

e) Mencetak perencana keuangan yang mampu saling bekerja sama dilandasi rasa kebersamaan.

3) Motto

Bring better future together we are stronger

Pru Future team

Success Formula 3 PM

a) *Personal Sales* (Produktif sebagai produser pribadi dalam penjualan)

b) *Personal Recruitment* (produktif dalam merekrut rekan bisnis dan pengembangan tim)

c) *Personal Develovement* (Terus melakukan Pengembangkan diri meliputi kemampuan, sikap dan kebiasaan)

d) *Motivate* (mampu memotivasi diri dan rekan sekerja untuk meningkatkan produktifitas)

e) *Monitoring* (melakukan pengawasan serta bimbingan kepada rekan sekerja mencapai tujuan)

f) *Manage* (Mampu mengatur tim dan rekan dalam bekerja serta mencapai tujuan).

e. Produk

Produk-produk berikut merupakan produk unggulan dari PT Prudential Life Assurance, khususnya yang berbasis syariah. Produk ini menjadi pilihan utama nasabah karena menawarkan perlindungan menyeluruh (jiwa, kesehatan, penyakit kritis) dan mendominasi jumlah closing penjualan oleh agen.

1) PRU Syariah Generasi Baru (PSGB)

Dalam setiap fase kehidupan, berbagai kemungkinan dan risiko dapat terjadi. Prudential memahami bahwa dalam menghadapinya, setiap orang ingin tetap mengikuti hati nurani dan berpegang pada prinsip-prinsip yang diyakini. Oleh karena itu, akan lebih bijaksana jika kita mempersiapkan perlindungan bagi diri sendiri dan keluarga sejak dini.

PRUlink Syariah Generasi Baru adalah produk asuransi jiwa yang terkait investasi (unit link) dengan prinsip syariah. Produk ini memberikan perlindungan berupa santunan asuransi apabila peserta yang diasuransikan meninggal dunia, dengan masa perlindungan hingga usia 99 tahun, sekaligus dikaitkan dengan manfaat investasi.

2) Unit Link

Unit Link adalah produk asuransi jiwa yang memberikan dua manfaat dalam satu polis, yaitu perlindungan jiwa dan manfaat investasi. Produk ini memungkinkan peserta menikmati pertumbuhan dana, sesuai pilihan investasi yang disediakan, namun tetap disertai risiko sesuai jenis dana yang dipilih.

Keunggulan lainnya:

-Fungsi ganda: Perlindungan jiwa dan investasi

-Fleksibilitas rider: Peserta dapat menambahkan manfaat tambahan (rider), seperti perlindungan kesehatan, sesuai kebutuhan dan kemampuan kontribusi.

3) Tradisional

Produk asuransi jiwa tradisional ini memiliki fleksibilitas dalam sistem pembayaran premi (5, 10, atau 15 tahun). Produk ini memberikan proteksi terhadap penyakit kritis hingga usia 88 tahun, serta jaminan pengembalian 100% dana kontribusi jika peserta tidak mengalami risiko hingga usia tersebut.

4) PRUCinta

PRUCinta merupakan produk asuransi jiwa syariah yang memberikan perlindungan menyeluruh selama 20 tahun terhadap risiko meninggal dunia, termasuk karena kecelakaan. Produk ini juga menawarkan manfaat:

-Perpanjangan masa kepesertaan tanpa pemeriksaan kesehatan

-Manfaat jatuh tempo dalam bentuk Nilai Tunai di akhir masa kepesertaan

-100% santunan asuransi berasal dari Dana Tabarru' dan Dana Nilai Tunai jika peserta meninggal dunia dalam masa perlindungan

5) PRUCerah

PRUCerah adalah produk asuransi jiwa syariah dari Prudential Syariah yang memberikan manfaat dana pendidikan anak. Produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan memberikan berbagai manfaat utama, antara lain:

-Penarikan tunai sekaligus dan bulanan selama 4 tahun

-Manfaat bebas kontribusi jika peserta meninggal dunia, mengalami cacat tetap total, atau terkena kondisi kritis (khusus PRUCerah Plus)

Produk ini dirancang untuk menjamin kelangsungan pendidikan anak meskipun terjadi risiko terhadap orang tua sebagai pencari nafkah.

2. Laporan Hasil Penelitian

a. Data Responden

Berdasarkan data penelitian dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 63 orang agen di PT Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin, maka diperoleh data:

1) Usia Agen

Berikut data usia dari para agen PT Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	21-30	27	42,9%
2	31-40	33	52,4%
3	41-50	3	4,8%
Jumlah		63	100%

Sumber : *Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2025*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner usia 21 – 30 Tahun berjumlah 27 orang dengan presentase 42,9%, usia 31 – 40 Tahun berjumlah 33 orang dengan presentase 52,4%, dan usia 41-50 Tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 4,8%.

2) Jenis Kelamin

Berikut data para agen PT Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	37	58,7%
2	Perempuan	26	41,3%
Jumlah		**63**	**100%**

Sumber : *Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2025*

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner dari laki-laki berjumlah 37 orang dengan presentase 58,7% sedangkan untuk perempuan berjumlah 26 orang dengan presentase 41,3%.

3) Tahun keikutsertaan menjadi agen

Berikut data para agen PT Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden berdasarkan Tahun Keikutsertaan:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keikutsertaan Menjadi Agen

No.	Tahun	Frekuensi	Persentase
1	2022	22	34,9%
2	2023	20	31,7%
3	2024	21	33,3%
Jumlah		63	100%

Sumber : *Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2025*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner, pertahun 2022 berjumlah 22 orang dengan presentase 34,9%, pertahun 2023 berjumlah 20 orang dengan presentase 31,7%, dan pertahun 2024 berjumlah 21 orang dengan persentase 33,3%.

3. Deskrpisi Jawaban Kuesioner Responden

a. Variabel Pelatihan Keterampilan Interpersonal (X1)

Berikut respons para agen PT Prundetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden berdasarkan varibel pelatihan keterampilan interpersonal:

Tabel 4. 4 Data Primer yang diolah peneliti tahun 2025

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
1	X2.1	1	1	11	31	19	63
2	X2.2	1	1	6	30	25	63
3	X2.3	1	1	6	29	26	63
4	X2.4	1	1	7	22	32	63
5	X2.5	1	1	4	32	25	63

Dari tabel 4.4 di atas dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Pernyataan 1 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya telah mengikuti pelatihan bermain peran (*role play*) yang membantu saya merespons situasi interaksi dengan nasabah secara lebih profesional dan Islami", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 6 orang, setuju berjumlah 41 orang, dan sangat setuju berjumlah 12 orang.
2) Pernyataan 2 menunjukkan bahwa jawaban tentang "pelatihan simulasi kerja yang menyerupai kondisi nyata meningkatkan kesiapan saya dalam menghadapi calon nasabah secara langsung", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 10 orang, setuju berjumlah 32 orang, dan sangat setuju berjumlah 19 orang.
3) Pernyataan 3 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal yang melatih saya berinteraksi secara terbuka, sopan, dan mendengarkan aktif", responden

memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 10 orang, setuju berjumlah 25 orang, dan sangat setuju berjumlah 26 orang.

4) Pernyataan 4 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya dilatih untuk memahami perasaan dan kebutuhan nasabah agar saya dapat menyampaikan solusi secara jujur dan tidak memaksakan", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 9 orang, setuju berjumlah 25 orang, dan sangat setuju berjumlah 26 orang.
5) Pernyataan 5 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya memperoleh pelatihan pemecahan masalah yang membekali saya dalam menghadapi konflik atau keberatan nasabah sesuai prinsip keadilan dan syariah", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 6 orang, setuju berjumlah 35 orang, dan sangat setuju berjumlah 19 orang.

b. Variabel Etika Keagenan (X2)

Berikut respons para agen PT Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden berdasarkan variabel etika keagenan:

Tabel 4. 5 Jawaban Responden Tentang Etika Keagenan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
1	X2.1	1	1	11	31	19	63
2	X2.2	1	1	6	30	25	63
3	X2.3	1	1	6	29	26	63
4	X2.4	1	1	7	22	32	63
5	X2.5	1	1	4	32	25	63

Sumber : *SPSS versi.25, data yang diolah*

Dari tabel 4.5 di atas dapat di uraikan sebagai berikut:

1) Pernyataan 1 menunjukkan bahwa jawaban tentang “saya berusaha memahami prinsip-prinsip asuransi syariah secara mendalam dan menyampaikannya secara edukatif kepada masyarakat”, responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 11 orang, setuju berjumlah 31 orang, dan sangat setuju berjumlah 19 orang.
2) Pernyataan 2 menunjukkan bahwa jawaban tentang “saya selalu menyampaikan informasi tentang produk asuransi syariah secara lengkap dan tidak menyembunyikan risiko yang terdapat dalam produk tersebut”, responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 6 orang, setuju berjumlah 30 orang, dan sangat setuju berjumlah 25 orang.
3) Pernyataan 3 menunjukkan bahwa jawaban tentang “saya menjalankan tugas keagenan dengan mengikuti kode etik dan tidak melakukan manipulasi dalam proses penjualan”, responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 6 orang, setuju berjumlah 29 orang, dan sangat setuju berjumlah 26 orang.
4) Pernyataan 4 menunjukkan bahwa jawaban tentang “saya menjaga sikap sopan, adil, dan tidak mencari keuntungan pribadi yang merugikan nasabah sesuai ajaran Islam”, responden memberikan

jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 7 orang, setuju berjumlah 22 orang, dan sangat setuju berjumlah 32 orang.

5) Pernyataan 5 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya menjauhi praktik persaingan tidak sehat dan tidak menjatuhkan agen lain demi keuntungan pribadi", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 4 orang, setuju berjumlah 32 orang, dan sangat setuju berjumlah 25 orang.

c. Variabel Kemampuan *Closing* Agen

Berikut respon para agen No. Prudetial Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin yang menjadi responden berdasarkan varibel kemampuan *closing* agen:

Tabel 4. 6 Jawaban Responden Tentang Kemampuan *Closing* Agen

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
1	Y1	1	3	13	36	10	63
2	Y2	1	1	10	39	12	63
3	Y3	1	2	6	34	20	63
4	Y4	1	1	8	36	17	63
5	Y5	1	2	14	35	11	63
6	Y6	1	1	8	35	18	63
7	Y7	1	1	8	32	21	63
8	Y8	1	2	10	34	16	63

Sumber : *SPSS versi.25, data yang diolah*

Dari tabel 4.6 di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pernyataan 1 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya mampu mengubah calon nasabah menjadi nasabah aktif melalui pendekatan komunikasi yang efektif dan persuasif", responden memberikan jawaban

sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 3 orang, netral berjumlah 13 orang, setuju berjumlah 36 orang, dan sangat setuju berjumlah 10 orang.

2) Pernyataan 2 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya dapat menghadapi pertanyaan dan keraguan calon nasabah dengan penjelasan yang meyakinkan tanpa menimbulkan tekanan", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 10 orang, setuju berjumlah 39 orang, dan sangat setuju berjumlah 12 orang.
3) Pernyataan 3 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya menyampaikan manfaat dan nilai produk secara jelas, menarik, dan sesuai prinsip syariah seperti akad *tabarru*' dan transparansi", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 6 orang, setuju berjumlah 34 orang, dan sangat setuju berjumlah 20 orang.
4) Pernyataan 4 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya melakukan penggalian kebutuhan nasabah secara sistematis melalui pertanyaan yang sesuai dengan kondisi dan keperluannya", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 8 orang, setuju berjumlah 36 orang, dan sangat setuju berjumlah 17 orang.
5) Pernyataan 5 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya menggunakan teknik *closing* seperti pilihan ganda atau *trial close* yang sesuai dengan

karakter dan kesiapan calon nasabah", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 14 orang, setuju berjumlah 35 orang, dan sangat setuju berjumlah 11 orang.

6) Pernyataan 6 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya selalu melakukan tindak lanjut setelah presentasi untuk menjawab pertanyaan lanjutan dan menjaga kepercayaan calon nasabah", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 8 orang, setuju berjumlah 35 orang, dan sangat setuju berjumlah 18 orang.
7) Pernyataan 7 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya memastikan proses *closing* berlangsung tanpa paksaan, jujur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah terutama prinsip keadilan dan rida Allah", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 1 orang, netral berjumlah 8 orang, setuju berjumlah 32 orang, dan sangat setuju berjumlah 21 orang.
8) Pernyataan 8 menunjukkan bahwa jawaban tentang "saya dapat mengenali tanda minat calon nasabah dan meresponsnya dengan pendekatan yang tepat tanpa tergesa-gesa", responden memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 orang, tidak setuju berjumlah 2 orang, netral berjumlah 10 orang, setuju berjumlah 34 orang, dan sangat setuju berjumlah 16 orang.

4. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* atau kolerasi *pearson*. Pengujian ini menggunakan 63 responden sebagai sampel pengujian, hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikan dengan membandingkan r hitung (*Correlated Item Total Correlation*) dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = n-2, besarnya df dapat dihitung 63-2 atau df = 61 dengan nilai alpha 0,05 didapat r tabel 0,1996. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka, butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan valid, Berikut hasil uji validitas dari pertanyaan masing-masing variabel:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataaan	R-Hitung (person correlation)	R-Tabel (Nilai=61, α=0,05)	Keterangan
Pelatihan Keterampilan Interpersonal (X1)	X1.1	0.867	0.2480	VALID
	X1.2	0.885	0.2480	VALID
	X1.3	0.883	0.2480	VALID
	X1.4	0.899	0.2480	VALID
	X1.5	0.831	0.2480	VALID
Etika Keagenan (X2)	X2.1	0.827	0.2480	VALID
	X2.2	0.858	0.2480	VALID
	X2.3	0.913	0.2480	VALID
	X2.4	0.873	0.2480	VALID
	X2.5	0.902	0.2480	VALID
Kemampuan *Closing* Agen (Y)	Y.1	0.849	0.2480	VALID
	Y.2	0.893	0.2480	VALID
	Y.3	0.791	0.2480	VALID
	Y.4	0.821	0.2480	VALID
	Y.5	0.848	0.2480	VALID
	Y.6	0.877	0.2480	VALID
	Y.7	O.829	0.2480	VALID
	Y.8	0.761	0.2480	VALID

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa hasil seluruh item pernyataan dari kuesioner yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator dalam penelitian ini mempunyai r hitung atau nilai kolerasi di atas nilai r tabel yaitu 0,2480. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua item penyataan yang ada dalam penelitian ini dinyatakan valid.

a. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian/test instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. *Rules of thumb* menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar atau sama dengan 0,70. Jika nilai item total *correlation* yang kurang dari 0,70, item tersebut dapat dipertahankan jika bila di eliminasi justru menurunkan *cronbach's alpha*. Berikut hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	N of Items	Keterangan
Pelatihan Keterampilan Interpersonal (X1)	0.922	0.70	5	Reliabel
Etika Keagenan (X2)	0.922	0.70	5	Reliabel
Kemampuan *Closing* Agen (Y)	0.937	0.70	8	Reliabel

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Alpha Cronbach > 0,70, dengan demikian semua variabel (X1, X2, dan Y) dapat dikatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

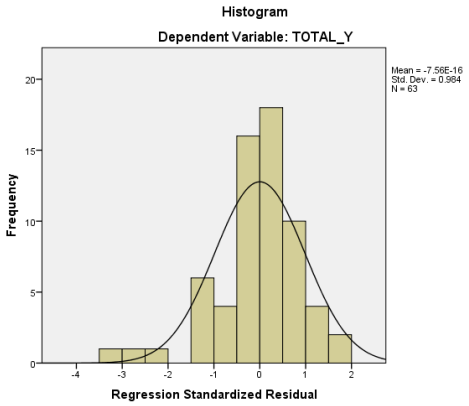
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel independen dan dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov Smirnov*. Dengan mengetahui nilai *Asymp Signifikansi* lebih besar (>) dari 0,05, maka nilai residual berdistribusi Normal. Sebaliknya, jika nilai *Asymp Signifikansi* kurang dari (<) dari 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogrov Smirnov Test	Unstandarzdized Residual	Keterangan
N	63	Normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.69[c]	Normal

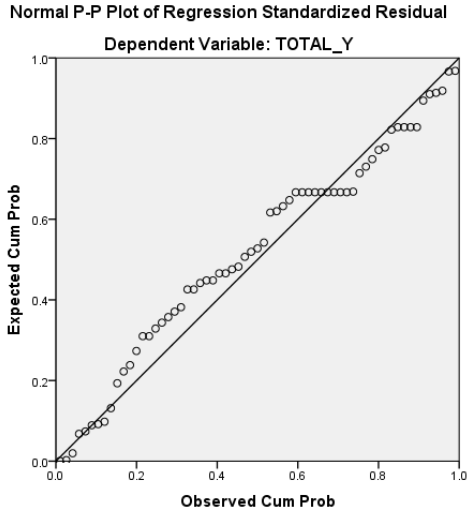
Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan uji normalitas penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Karena nilai Asymp. Sig lebih besar (>) dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Residual menyebar Normal. Dari hasil di atas dapat diketahui hasil metode *Kolmogrov Smirnov* sebesar 0,069. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dan juga grafik normality p-plot.



Gambar 4. 2 Grafik Histogram Normalitas

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025



Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Dengan melihat tampilan histogram dan grafik normal plot pada gambar 4.3 dan 4.4, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris, tidak menceng ke kiri ataupun ke kanan. Pada grafik normal plot terlihat titik-titk menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, dan hal ini menunjukkan residual terdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas, uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat kolerasi variabel bebas (independen). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala Multikolinearitas). Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala Multikolinearitas dengan menggunakan metode *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dasar pengambilan keputusan Uji Multikolinearitas adalah dengan melihat nilai Tolerance. Jika nilai *tolerance* lebih besar (>) dari 0,10 maka tidak terjadi Multikolinearitas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode Tolerance dan VIF

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Pelatihan Keterampilan Interpersonal (X1)	0.240	4.174	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Etika Keagenan (X2)	0.240	4.174	Tidak Terjadi Multikolinearitas

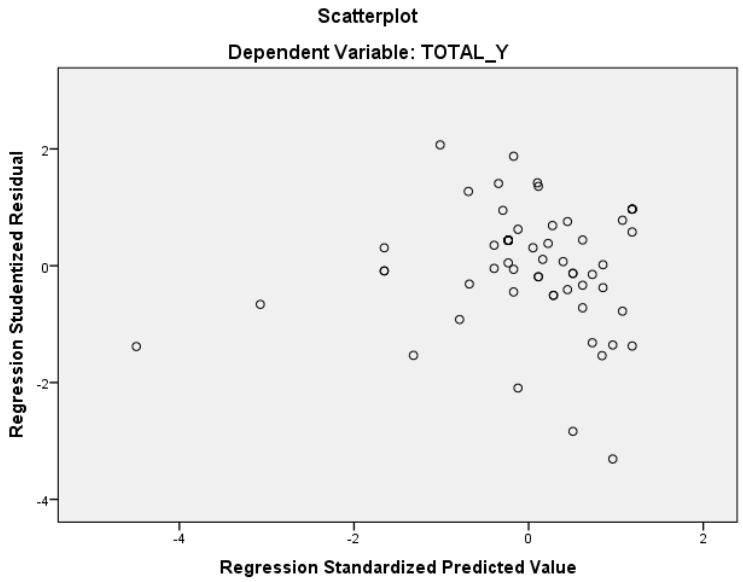
Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai tolerance pada kedua variabel bebas (pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan) lebih besar (>) dari 0,10 yang artinya tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan pada Nilai VIF juga tidak terjadi Multikolinearitas pada kedua variabel bebas karena nilainya Lebih kecil (<) dari 10,00. Jadi kesimpulannya, hasil dari uji Multikolinearitas dengan menggunakan Metode Tolerance dan VIF pada penelitian ini bebas dari masalah Multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heterkedatisitas. Dan jika tidak ada plot yang

jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Imam Ghazali, 2013:13)



Gambar 4. 4 Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Scatterplot

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Gambar 4.5 di atas menyatakan bahwa grafik yang disajikan di atas memperlihatkan bahwa titik- titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y, serta tidak mempunyai pola yang jelas atau tidak membentuk suatu pola. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yang berarti variabilitas (atau penyebaran) nilai kesalahan (error) dalam model regresi adalah konsisten atau sama di seluruh rentang nilai variabel independen. Dengan kata lain, jika data dianalisis, besar atau kecilnya kesalahan prediksi tidak bergantung pada nilai variabel yang digunakan untuk prediksi. Jadi kesimpulannya bahwa model regresi layak dipakai sebagai prediksi.

c. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh besarnya variabel bebas (independen) yaitu pelatihan keterampilan interpersonal (X1) dan etika keagenan (X2) terhadap variabel terikatnya (dependen) yaitu kemampuan *closing* agen (Y). Model persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan rumus berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e}$$

Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients (B)
(Constanta)	4.280
Pelatihan Keterampilan Interpersonal (X1)	0.522
Etika Keagenan (X2)	0.808

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.11 maka diperoleh model persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e}$$

$$\mathbf{Y = 4{,}280 + 0{,}522 + 0{,}808 + e}$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui interpretasinya adalah sebagai berikut:

1) Nilai a (Constanta) = sebesar 4,280 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kemampuan *closing* agen (Y) belum dipengaruhi atau sama dengan Nol oleh variabel lainnya yaitu variabel pelatihan keterampilan interpersonal (X1) dan etika keagenan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kemampuan *closing* agen (Y) tidak mengalami perubahan.

2) Nilai b_1X_1 (Koefisien regresi variabel pelatihan keterampilan interpersonal) = sebesar 0,522 menunjukkan bahwa variabel pelatihan keterampilan interpersonal (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kemampuan *closing* agen (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel pelatihan keterampilan interpersonal (X_1) maka akan memengaruhi kemampuan *closing* agen (Y) sebesar 0,522 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3) Nilai b_2X_2 (Koefisien Regresi Variabel Etika keagenan) = sebesar 0,808 menunjukkan bahwa variabel Etika keagenan (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kemampuan *closing* agen (Y) berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel etika keagenan (X_2) maka akan memengaruhi kemampuan *closing* agen (Y) sebesar 0,808 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (pelatihan keterampilan interpersonal dan Etika keagenan) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kemampuan *closing* agen). Dasar pengambilan keputusan pada uji F adalah sebagai berikut:

a) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha1 diterima.

b) Jika nilai FHitung > FTabel, maka secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Artinya, Ha2 diterima dan H0 ditolak.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Fhitung	Ftabel	Sig.
Regression	99.415	3.15	.000[b]

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

a) Nilai Sig. bernilai 0.000 < 0.05, artinya variabel Pelatihan keterampilan interpersonal dan Etika keagenan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap Kemampuan *closing* agen.

b) Nilai FHitung sebesar 99,415 dan FTabel sebesar 3,15. Sehingga jika FHitung > FTabel, maka variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kemampuan *closing* agen.

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas (pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan) terhadap variabel terikatnya (kemampuan *closing* agen). Dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

a) Nilai signifikan < 0,05

b) Nilai Thitung > nilai Ttabel.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig.
Pelatihan keterampilan interpersonal	2.855	2.000	.006
Etika keagenan	4.269	2.000	.000

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

a) Pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal (X1) terhadap kemampuan *closing* agen (Y). Berdasarkan hasil uji T (Parsial) pada tabel, nilai signifikansi Pelatihan keterampilan interpersonal (X1)

terhadap Kemampuan *closing* agen (Y) adalah 0.006 < 0.05. Selain itu, nilai Thitung sebesar 2,855 > nilai Ttabel 2,000 (df = n-k-1), maka H0 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal (X1) terhadap kemampuan *closing* agen (Y).

b) Pengaruh etika keagenan (X2) terhadap kemampuan *closing* agen (Y) berdasarkan hasil uji T (Parsial) pada tabel, nilai signifikansi etika keagenan (X2) terhadap kemampuan *closing* agen (Y) adalah 0.000 < 0.05. Selain itu, nilai Thitung sebesar 4,269 > nilai Ttabel 2,000 (df = n-k-1), maka H0 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari Etika keagenan (X2) terhadap Kemampuan *closing* agen (Y).

e. Koefisien Determinasi ($\boldsymbol{R}^2$)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan) secara simultan terhadap variabel terikat (Kemampuan *closing* agen). Berikut adalah hasil nilai koefisien determinasi:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R*2)

Model	R	R^{Square}	Adjusted R^{Square}
1	0.876[a]	0.768	0.760

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.14, diperoleh nilai RSquare (R^2) sebesar 0,768 atau 76.8%. Ini berarti bahwa besarnya pengaruh variabel pelatihan keterampilan interpersonal (X_1) dan etika keagenan (X_2) secara simultan terhadap kemampuan

closing agen (Y) adalah sebesar 76.8%. Dengan kata lain, model ini dapat menjelaskan 76.8% dari variasi dalam kemampuan *closing* agen, sementara sisanya, yaitu 23.2%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

B. Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan berpengaruh secara simultan terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. Dapat dilihat dari hasil uji F, di mana nilai signifikansi pelatihan keterampilan interpersonal (X_1) dan etika keagenan (X_2) terhadap kemampuan *closing* agen (Y) adalah 0.000 < 0.05. Selain itu, nilai FHitung 99,415 > nilai FTabel 3,15. Maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis (Ha2) diterima, yang menyatakan bahwa pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* agen.

2. Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan berpengaruh secara Parsial terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan keterampilan interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah PT Prudential Life

Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel pelatihan keterampilan interpersonal yang sebesar 0.006 < 0.05. Selain itu, nilai THitung 2,855 > TTabel 2,000, sehingga H0 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh secara parsial dari variabel pelatihan keterampilan interpersonal (X1) terhadap kemampuan *closing* agen (Y).

b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel etika keagenan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan *closing* agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel etika keagenan yang sebesar 0.000 < 0.05. Selain itu, nilai THitung 4,269 > TTabel 2,000, sehingga H0 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya, terdapat pengaruh secara parsial dari variabel etika keagenan (X2) kemampuan *closing* agen (Y).

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan berpengaruh secara simultan terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. Hal ini dibuktikan melalui uji F, di mana nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05 dan Fhitung sebesar 99,415

> Ftabel 3,15. Dengan demikian, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kemampuan agen dalam melakukan *closing*.

Penelitian ini mendukung pandangan bahwa pengembangan *soft skill* melalui pelatihan interpersonal serta internalisasi nilai-nilai etika profesi merupakan kunci penting dalam membentuk agen yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah. Sejalan dengan temuan Sa'diyah (2018) dan Kusuma (2019), kemampuan interpersonal dan etika kerja terbukti meningkatkan performa individu dalam lingkungan kerja profesional, termasuk dalam konteks pemasaran produk keuangan berbasis syariah.

Kombinasi dari kedua pelatihan tersebut memperkuat kesiapan agen dalam menjalankan tugasnya dengan pendekatan yang beretika, komunikatif, dan berorientasi pada pelayanan. Agen tidak hanya dibekali keterampilan untuk menyampaikan produk secara persuasif, tetapi juga dipandu untuk tetap menjunjung tinggi nilai-nilai syariah dan kejujuran dalam proses pemasaran. Hal ini berkontribusi langsung terhadap meningkatnya tingkat keberhasilan agen dalam menutup penjualan (*closing*) produk asuransi syariah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan memiliki pengaruh secara simultan yang

signifikan terhadap kemampuan *closing* agen, dan menjadi strategi penting dalam peningkatan kinerja keagenan secara menyeluruh.

2. **Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan berpengaruh secara Parsial terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin**

   a. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan keterampilan interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan *closing* agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sa'diyah (2018) yang menyatakan bahwa pembelajaran keterampilan interpersonal mampu meningkatkan *soft skill* individu, termasuk dalam aspek komunikasi, empati, dan kemampuan membangun relasi. Selain itu, Luluk Indah Pratiwi (2018) juga menemukan bahwa tingkat pemahaman agen asuransi syariah pada aspek kognitif dan afektif cukup baik, yang merupakan dasar penting dalam pengembangan keterampilan interpersonal agen. keterampilan interpersonal sangat penting karena agen harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, membangun kepercayaan, serta memahami kebutuhan emosional dan rasional calon nasabah. Pelatihan yang diberikan mampu memperkuat kemampuan agen dalam menghadapi berbagai tipe nasabah serta membantu mereka menyampaikan nilai-nilai asuransi syariah secara lebih meyakinkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan interpersonal secara parsial memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kemampuan *closing* agen.

b. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika keagenan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan *closing* agen. Temuan ini mendukung pandangan Kusuma (2019), yang menyatakan bahwa faktor internal seperti motivasi dan nilai-nilai kerja mampu meningkatkan kinerja agen secara keseluruhan. Dalam dunia asuransi syariah, etika memegang peran penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan nasabah. Agen yang memahami dan menerapkan etika keagenan cenderung lebih dipercaya dan dihargai oleh nasabah, sehingga peluang untuk melakukan *closing* pun meningkat.

   Etika keagenan dalam penelitian ini mencakup pemahaman agen terhadap prinsip-prinsip syariah, kejujuran dalam penyampaian informasi, serta tanggung jawab moral dalam melayani kebutuhan perlindungan finansial nasabah. Dengan demikian, etika keagenan terbukti memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap keberhasilan agen dalam menutup penjualan produk asuransi syariah.