



PERANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN NASABAH ASURANSI SYARIAH DI PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN ASURANSI PEMATANGSIANTAR

M. Fauzan

STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar, Sumatera Utara-Indonesia

Jalan Jendral Sudirman Blok A No. 1, 2, 3 Pematangsiantar

Email : mfauzan57@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Agen sangatlah berperan penting terhadap penawaran produk-produk yang ada pada perusahaan asuransi syariah, dimana agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok, baik kebutuhan kesehatan maupun yang berkaitan dengan harta benda. Metode dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian, sifat penelitian, pendekatan penelitian, pengumpulan data, dan analisis data. Hasil dari penelitian ini adalah agen mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah yaitu seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi secara langsung, agen juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan nasabah dalam rangka memberikan layanan terbaiknya. Selain itu, agen juga berperan dalam melakukan kegiatan-kegiatan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko dalam asuransi dan seorang agen juga berperan menyeleksi resiko atas diri calon nasabah dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya resiko yang dihadapi oleh calon nasabah, mengevaluasi, dan mengukur besarnya resiko yang mungkin terjadi serta menentukan metode yang terbaik untuk menangani resiko yang telah diidentifikasi tersebut.

Kata-Kata Kunci: Peranan Agen, Nasabah Asuransi, Asuransi Syariah

A. Pendahuluan

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat berkembang pesat, tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil penjualannya dengan mencari para konsumennya (M. Wahyu Prihartono, 2001).

Dalam perusahaan asuransi, yang menjadi tenaga penjual untuk memberikan wawancara langsung kepada konsumen dilakukan oleh seorang agen. Menurut M. Wahyu Prihartono, agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (M. Wahyu Prihartono, 2001).

Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen. Seberapa canggihnya teknologi dan ekonomi, sulit kiranya tercapai tujuan tanpa adanya agen (Surjono Soerono, 1998).

Menurut penulis, agen sangatlah berperan penting terhadap penawaran produk-produk yang ada pada perusahaan asuransi syariah, dimana agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan terhadap kebutuhan finansial baik individu maupun kelompok, baik kebutuhan kesehatan maupun yang berkaitan dengan harta benda.

Seorang agen asuransi, dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan memuaskan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang asuransi.

Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis, seorang agen diuntut untuk mampu menjaga kepercayaan. Agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan. Dan seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan dalam suatu organisasi, serta merupakan ujung tombak pencapaian keberhasilan (Superwanto MB, Tanpa Tahun).

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan mengkaji lebih jauh tentang agen dalam meningkatkan nasabah yang dikelola oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar.

B. Kajian Teori

1. Definisi dan Ruang Lingkup Asuransi Syariah

a) Pengertian Asuransi Syariah

Dalam mu'amalah, asuransi syariah adalah saling memikul risiko di antara sesama manusia sehingga antara satu dengan yang lain menjadi penanggung atas resiko yang lainnya, saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling tolong menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana yang ditujukan untuk menanggung risiko tersebut (Sofyan Safri Harahap, 1997).

Asuransi syariah bertujuan agar suatu masyarakat hidup berdasarkan asas saling tolong menolong dan menjamin dalam pelaksanaan hak dan kewajiban (Muhammad Syakir Sula, 2004).

b) Landasan Hukum Asuransi Syariah

Ajaran Islam sangat menolong ummatnya untuk saling tolong-menolong, saling bertanggung jawab dan saling menanggung satu dengan yang lainnya atas musibah yang diderita saudaranya, agar tercipta kehidupan yang harmoni. Saling menanggung antar ummat manusia merupakan dasar pijakan kegiatan manusia sebagai makhluk sosial. Asuransi syariah menekankan pada kepentingan bersama atas dasar persaudaraan dan bukan sebaliknya. Karena asuransi syariah ditegakan atas prinsip-prinsip bertanggung jawab, saling bekerjasama, saling membantu dan saling melindungi penderitaan. Hal ini menjadi dasar hukum asuransi syariah, sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surah Al-Maidah ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعْبِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا الْقَلْبِيْدَ وَلَا ءَاْمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ
يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا تَجْرِمْنَكُمْ سِنَانُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ
اللّٰهُ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya." (QS. Al-Maidah : 5 : 2)

Sedangkan Undang-Undang dan peraturan pemerintah yang mengatur asuransi dan perusahaan asuransi di Indonesia merupakan produk hukum pemerintah yang harus ditaati oleh umat Islam selama tidak bertentangan dengan Alquran dan Hadis Nabi, diantaranya:

- a. Peraturan perasuransian telah diatur dalam Pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (R Subekti dan R Tjitrosudibio, 1992).
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 *jo* Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

c) Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Allah menyuruh umatnya untuk berusaha dan berdo'a kepada-Nya, karena segala yang ada di muka bumi beserta isinya hanyalah milik Allah semata. Maka dari itu, manusia harus menyadari akan kekuasaan Allah, karena Allah-lah yang Maha Kaya lagi Maha Segalanya. Oleh karena itu, di dalam asuransi syariah ada beberapa prinsip-prinsip, yaitu: (A Hasyim Ali, 1995).

- a) Prinsip kepentingan yang dapat di asuransikan.
- b) Prinsip itikad baik.
- c) Prinsip keseimbangan.
- d) Prinsip suborgasi.
- e) Prinsip kontribusi.
- f) Prinsip sebab akibat.

2. Tinjauan Umum Agen Asuransi Syariah

a) Pengertian Agen

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah (Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian).

b) Fungsi Agen

Fungsi seorang agen ialah menjalankan kegiatannya dengan memiliki tugas kewajiban dan tanggung jawabnya, yaitu: (Ketut Sendra, 2002)

- 1) Tugas-tugas Agen

Agen dalam perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu menjual produk sekaligus. Pada hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa tugas agen adalah:

- a) Menjelaskan betapa pentingnya asuransi bagi masyarakat.
- b) Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja perusahaan asuransi.
- c) Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak-banyaknya.
- d) Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.
- e) Menjaga nama baik perusahaan asuransi tempat mereka bekerja.

2) Kewajiban Agen

Berdasarkan tugas agen tersebut, maka agen harus menaati dan memenuhi kewajibannya, apabila menginginkan aktivitasnya mendatangkan hasil yang optimal. Adapun yang menjadi kewajiban agen, yaitu:

- a) Agen perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan calon tertanggung dalam hal menjual produk yang ditawarkan.
- b) Melakukan penutupan dan segera menyetorkan premi pertama yang berhasil ditagih pada hari kerja.
- c) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon tertanggung dengan tidak melanggar kode etik profesi agen asuransi.

3) Tanggung Jawab Agen

Sesuai dengan tugas yang dilakukan agen, maka yang menjadi tanggung jawab agen adalah:

- a) Memenuhi target yang ditetapkan.
- b) Berproduksi secara sehat.
- c) Menyetor premi dan premi lanjutan sesuai ketentuan yang berlaku.

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah dilakukan secara yuridis normatif. Penelitian yang dilakukan secara yuridis normatif ini merupakan penelitian dengan cara pengambilan bahan maupun data dari kepustakaan, dimana penelitian ini mengacu kepada peraturan perundang-undangan dan norma-norma

hukum dalam masyarakat. Metode penelitian normatif disebut juga sebagai penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis di dalam buku (*law as is written in the book*), maupun hukum yang dibuat oleh pihak PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dimana penelitian ini berusaha memberikan gambaran tentang bagaimana dan keseluruhan dari objek yang diteliti. Penelitian dilakukan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar. Tempat tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan tempat tersebut memenuhi karakteristik untuk mendapatkan gambaran mengenai masalah yang akan ditulis.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu suatu usaha untuk memberikan gambaran tentang bagaimana keseluruhan objek yang diteliti.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini penulis kelompokkan menjadi dua sumber yang saling berkaitan, yakni:

a. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mempelajari dan meneliti berbagai sumber bacaan yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini, seperti mempelajari bahan hukum yang mengatur tentang asuransi syariah.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi Pematangsiantar dan mewawancarai beberapa pihak yang bekerja di Perusahaan tersebut mengenai peranan agen dalam meningkatkan nasabah di perusahaan tersebut.

5. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penulisan penelitian dengan metode analisis kualitatif dilakukan dengan menelaah bahan-bahan hukum baik dari buku-buku, internet, serta peraturan perundang-undangan dan juga melakukan analisis. Pada

saat sekarang ini, peneliti mencari tahu dan menggali sumber yang berkaitan dengan peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi yang dituang dalam penelitian ini.

D. Hasil dan Pembahasan

Dalam perusahaan Asuransi Syariah, agen memiliki peran yang sangat penting. Karena, tanpa adanya agen perusahaan tidak akan berjalan. Maka dari itu, agen harus dapat meningkatkan nasabah. Dari uraian tersebut, sangatlah jelas bahwa agen memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi nasabah terutama Perusahaan Asuransi Syariah dalam menjalankan aktivitas perusahaannya (Wawancara dengan Kepala Cabang, Edi Sanjaya).

Usaha-usaha agen dalam meningkatkan nasabah, yaitu: kunjungan langsung, pendekatan, dan penyerahan polis (Ketut Sendra, 2002). Faktor yang mempengaruhi agen dalam meningkatkan nasabah adalah timbulnya persaingan yang semakin ketat di dalam Asuransi Syariah. Persaingan ini menyebabkan agen harus berpikir bagaimana caranya agar asuransi tetap menjadi pilihan masyarakat dan tidak ditinggalkan nasabahnya. Di antaranya dengan berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga agen dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam dunia asuransi, pelayanan merupakan hal yang penting. Karena produk utama dari agen adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabahnya. Tanpa pelayanan yang berkualitas tinggi, maka agen akan ditinggalkan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, para agen memiliki penyusunan strategi untuk dapat meningkatkan perolehan dan kepercayaan dari para nasabah (Wawancara dengan Agen, Azizah).

Maksud dari pelayanan bagi konsumen tersebut adalah bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah. Tetapi, pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal bertransaksi dan menyimpan uang. Untuk itu, agen harus lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk inovatif (Wawancara dengan Agen, Azizah).

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan loyalitas pada nasabah, diharapkan Bumiputera harus benar-benar dalam mempraktikkannya. Jika Bumiputera kurang fokus terhadap salah satu saja, maka jangan berharap akan berhasil mendapatkan atau mempertahankan nasabah (Wawancara dengan Supervisor, Hermawan).

Untuk itu, Bumiputera harus lebih jeli dalam mempelajari perilaku nasabahnya. Karena tiap-tiap karakter nasabah perlu disikapi secara berbeda-beda. Artinya, jika segmen pasar yang dituju berbeda, maka strategi pemasaran (*marketing*) yang diterapkan pun berbeda. Setelah menerapkan segmentasi kepada nasabah, maka Bumiputera akan lebih terarah dalam membuat peran agen yang tepat sasaran (Wawancara dengan Supervisor, Hermawan).

E. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penelitian ini dapat disimpulkan yaitu agen mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah, yaitu seorang agen berperan memperluas pasar, terutama untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa asuransi melalui sosialisasi secara langsung, agen juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada dengan berupaya untuk selalu menjaga komunikasi dengan nasabah dalam rangka memberikan layanan terbaiknya. Selain itu, agen juga berperan dalam melakukan kegiatan-kegiatan kepada masyarakat dengan mengenalkan perencanaan keuangan dan pengelolaan risiko dalam asuransi. Seorang agen juga berperan menyeleksi risiko atas diri calon nasabah dengan cara mengidentifikasi kemungkinan terjadinya risiko yang dihadapi oleh calon nasabah, mengevaluasi, dan mengukur besarnya risiko yang mungkin terjadi serta menentukan metode yang terbaik untuk menangani risiko yang telah diidentifikasi tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Azizah, *Wawancara dengan Agen*, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi, Pematangsiantar, 2019.
- Hasyim Ali A, *Pengantar Asuransi*, Cet. Ke-2, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- Hermawan, *Wawancara Dengan Supervisor*, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi, Pematangsiantar, 2019.
- MB Superwanto, *Rahasia Sukses Agen Top Bumiputera*, LSI, Tangerang, Tanpa Tahun.
- Safri Harahap Sofyan, *Akuntansi Islam*, Cetakan Ke-1, Bumi Aksara, Jakarta, 1997.
- Sanjaya Edi, *Wawancara dengan Kepala Cabang*, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Asuransi, Pematangsiantar, 2019.
- Sendra Ketut, *Panduan Sukses Menjual Asuransi*, Cet. Ke-1, PPM, Jakarta, 2002.
- Soerono Surjono, *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa*, Edisi Ke IV, Dewan Asuransi Indonesia, Jakarta, 1998.
- Subekti R dan Tjitrosudibio R, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan Undang-undang Kepailitan*, Cet. 25, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1992.
- Syakir Sula Muhammad, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani, Jakarta, 2004.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.*
- Wahyu, Prihartono M., *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, Kanisius, Yogyakarta, 2001.