

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah berdirinya PT *Prudential Life Assurance*

PT *Prudential Life Assurance* (*Prudential Indonesia*) adalah salah satu perusahaan Asuransi yang menerapkan prinsip syariah pertama kali dan menjadi perusahaan terbesar ranking satu di dunia. PT *Prudential Life Assurance* didirikan pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari *Prudential plc*, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, *Prudential*

Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. *Prudential Indonesia* sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK).

Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan

juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007.¹

Sejak peluncuran produk asuransi yang terkait investasi (unit *link*) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 yaitu meluncurkan produk PRUsyariah dan PRU*link* Syariah sebagai produk Asuransinya. Sejak itu Prudential Indonesia dikenal dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya.

Data terakhir per 31 Desember 2016, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan 6 kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.²

Dalam rangka memasarkan dan memperluas jaringan asuransi Prudential kepada masyarakat, terutama memasarkan produk syariahnya maka diperlukan usaha dengan sungguh-sungguh dan disertai dengan perencanaan, salah satunya adalah dengan membuka kantor cabang PT

¹Prudential Indonesia, “Informasi Prudential” dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/indek.html

² *Ibid*,...hal. 2

Prudential *Life Assurance* di Kabupaten Tulungagung yang didirikan pada tahun 2010.³

2. Visi dan Misi PT Prudential *Life Assurance*

a. Visi PT Prudential *Life Assurance*

Visi PT Prudential *Life Assurance* adalah menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.⁴

b. Misi PT Prudential *Life Assurance*

Misi PT Prudential *Life Assurance* memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain.

Berikut ini adalah Empat Pilar tersebut:

- a. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik
- b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar
Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagai training.
- c. Bekerja sebagai suatu keluarga
Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.
- d. Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.
Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).⁵

³ Wawancara dengan bapak Wawan di kantor PT prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 01 April 2019 pukul 11.00 WIB

⁴Prudential Indonesia, "Informasi Prudential" dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_i/aboutus/index/header.html

⁵*Ibid*,...hal. 3

3. Motto PT Prudential *Life Assurance*

Always Listening Always Understanding. Artinya selalu mendengar dan selalu memahami. Maksudnya hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.⁶

4. Letak Geografis PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung

Kabupaten Tulungagung terletak di pesisir pantai selatan Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Tulungagung berjarak kurang lebih 154 Km ke arah Barat Daya dari Kota Surabaya. Secara geografis Kabupaten Tulungagung terletak antara koordinat ($111^{\circ} 43'$ - $112^{\circ} 07'$) Bujur Timur (BT) dan ($7^{\circ} 51'$ - $8^{\circ} 18'$) Lintang Selatan (LS) dengan titik nol derajat dihitung dari Greenwich Inggris. PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung terletak di Jalan Hasanudin Ruko Panglima Sudirman *Trade Centre* Blok D5 Tulungagung Jawa Timur merupakan tempat yang strategis karena berada di jalur tengah kota Tulungagung. Tepatnya di belakang Toko Raharja berdekatan dengan kantor OTO *Finance*, kantor prudential memiliki 2 lantai, lantai pertama di gunakan oleh administrasi agen asuransi syariah sedangkan lantai dua ddigunakan oleh *Agency Director* (AD). Lokasi PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung sangat potensial karena terletak di pusat kota dan didekat ruko-ruko, dimana ruko-ruko tersebut banyak didatangi orang untuk membeli segala perlengkapan. Sehingga keberadaan PT Prudential *Life Assurance* Tulungagung ini sangat memiliki potensial besar untuk masuk dalam kegiatan masyarakat

⁶*Ibid*,...hal. 4

guna melindungi masyarakat ketika membutuhkan perlindungan jiwa dalam asuransi syariah.

5. Produk-Produk Asuransi PT Prudential *Life Assurance* Cabang Tulungagung

- a. *PRUlink Syariah Investor Account (PSIA)*
PRUlink Syariah Investor Account merupakan produk unit link dengan pembayaran premi sekaligus yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi yang sesuai prinsip-prinsip syariah islam.
 Ketentuan umum pada PSIA:
 - 1) Mata uang yang digunakan hanya Rupiah
 - 2) Usia masuk mulai 1 hingga 70 tahun (usia ulang tahun berikutnya).
 - 3) Pembayaran premi sekali bayar (*Single Premium*) karena PSIA lebih menitikberatkan pada sisi investasinya.
 - 4) Memiliki manfaat dasar asuransi yaitu meninggal dunia dan cacat total dan tetap.
 - 5) Minimum premi RP 12 juta⁷
- b. *PRUlink Syariah Assurance Account*
PRUlink Syariah Assurance Account adalah produk unit link syariah dengan premi berkala dan nasabah dapat memilih kombinasi antara kebutuhan proteksi dan investasi dalam satu polis⁸.
- c. *PRUlink Syariah Edu Protection*
PRUlink Syariah Edu Protection adalah produk asuransi jiwa terkait investasi (unit link) sebagai solusi pendidikan komprehensif yang bertujuan untuk membantu orang tua mewujudkan impian masa depan pendidikan anak dengan memberikan perlindungan jiwa dan finansial keluarga yang dirancang khusus untuk membantu melindungi Dana Pendidikan putra atau putri anda.⁹
- d. *PRUmed Cover Syariah*
PRUmed Cover Syariah adalah manfaat tambahan yang memberikan tunjangan harian rawat inap, ICU dan pembedahan kepada Tertanggung Utama jika menjalani rawat inap di rumah sakit.
 Ketentuan Umum:
 - 1) Usia masuk 15 hari- 64 tahun
 - 2) Masa perlindungan sampai dengan ulang tahun ke-55 sampai 65
 - 3) Manfaat harian, tidak lebih dari 10 Unit Based on Agency Update no.009/PLA/I/2017
 - 4) Masa tunggu 30 hari sejak polis diterbitkan atau pemulihan kecuali kecelakaan dan 12 bulan untuk penyakit tertentu.

⁷ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast Start*, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2017), hal.20

⁸ *Ibid...*, hal.22

⁹ *Ibid...*, hal.34

- 5) Tunjangan manfaat harian diberikan setelah Pemegang Polis mengajukan klaim ke Prudential Indonesia.¹⁰
- e. *PRUhospital & surgical Cover Plus Syariah*
PRUhospital & surgical Cover Plus Syariah adalah manfaat tambahan yang memberikan penggantian seluruh biaya rawat inap, ICU dan pembedahan sesuai dengan manfaat yang diambil, selama Tertanggung Utama menjalani perawatan di rumah sakit.
 Ketentuan umum:
- 1) Usia masuk adalah 1 tahun-65 tahun
 - 2) Masa perlindungan sampai dengan ulang tahun ke-55, 65, 75
 - 3) Tertanggung hanya dapat memiliki maksimal 1 manfaat *PRUhospital & surgical cover plus (syariah)*
 - 4) Bekerja sama dengan *International SOS & JLT Gesa (Medilum)* yang akan menangani proses administrasi, surat jaminan pembayaran ke rumah sakit, termasuk pengawasan dan saran medis.

6. *Pruprime Healthcare Syariah*

- a. Pengertian *Pruprime Healthcare Syariah*
 “*Pruprime healthcare syariah* adalah solusi komprehensif untuk perlindungan kesehatan sesuai dengan prinsip syariah dengan pembayaran santunan sesuai tagihan rumah sakit”.¹¹

Banyak dari kita yang mungkin tidak menyadari betapa tingginya kenaikan biaya kesehatan. Di Indonesia sendiri biaya kesehatan meningkat sekitar 79% selama periode 2010-2014 “maka dari itu amatlah penting bagi perusahaan maupun nasabah untuk selalu melakukan peninjauan kembali secara berkala terhadap manfaat ataupun biaya yang ada demi memastikan kelangsungan perlindungan resiko kesehatan yang dimiliki. Anda tentunya menginginkan perawatan kesehatan dengan fasilitas yang lengkap dan tenaga medis yang andal. Dengan masih terbatasnya perlindungan kesehatan berbasis syariah, Prudential Indonesia mempersembahkan *Pruprime Healthcare Syariah*.

¹⁰ *Ibid...*, hal. 43

¹¹ <https://www.prudential.co.id/id/our-products/product/pruprime-healthcare-syariah/>
 diakses pada hari Selasa tanggal 25 Desember 2018 pukul 09.00 WIB.

Sebuah produk asuransi tambahan unggulan sesuai dengan prinsip-prinsip universal asuransi jiwa syariah yaitu saling berbagi resiko dan saling membantu. *Pruprime Healthcare* Syariah memberikan perlindungan yang sesuai tagihan tidak hanya di Indonesia, tapi juga dengan jangkauan Internasional sesuai standart pelayanan Prudential Indonesia yang sudah melindungi jutaan nasabahnya.

b. Keunggulan *Pruprime Healthcare* Syariah

- 1) Pembayaran manfaat asuransi kesehatan sesuai tagihan rumah sakit untuk sebagian besar manfaat sesuai dengan plan yang dipilih.
- 2) Dapatkan perlindungan dengan biaya asuransi lebih murah dengan memilih fasilitas *pruprime saver*
- 3) Fasilitas *Pruprime limit booster* untuk menambah batas manfaat tahunan *Pruprime Healthcare* Syariah
- 4) Fasilitas manfaat berkembang yakni 10% peningkatan batas manfaat tahunan awal asuransi tambahan setiap tahun, maksimal 50% dari batas manfaat tahunan awal, apabila peserta yang diasuransikan tidak mengajukan klaim.
- 5) Nikmati perlindungan yang lebih luas di seluruh dunia (kecuali Amerika Serikat)
- 6) Fleksibilitas bagi peserta yang diangsuransikan dalam menentukan masa perlindungan asuransi tambahan (sampai peserta yang di asuransikan berusia 55, 65, 75 atau 85 tahun)

- 7) Terdapat santunan dana marhamah (santunan kasih sayang) yang akan dibayarkan apabila peserta yang di asuransikan meninggal¹².

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan oleh peneliti adalah manfaat asuransi kesehatan syariah sesuai tagihan rumah sakit, perlindungan biaya asuransi yang lebih murah, fleksibilitas.

c. Fasilitas Pruprime Healthcare Syariah

1) *Pruprime Saver*

Pruprime saver adalah fasilitas pilihan yang memungkinkan anda untuk mendapatkan biaya asuransi yang lebih murah, jika anda memilih untuk menanggung sendiri sejumlah biaya rawat inap hingga batas tertentu sesuai plan yang anda pilih.

2) *Pruprime Limit Booster*

Pruprime Limit Booster adalah fasilitas yang dapat anda gunakan untuk meningkatkan batas masfaat tahunan perlindungan rawat inap anda. Pruprime Limit Booster hanya diberikan satu kali sejak awal masa pertanggung pruprime Healthcare Syariah. Nilai *pruprime Limit Booster* dapat meningkatkan apabila anda menjalani rawat inap anda memilih untuk menempati kamar rumah sakit dibawah plan yang anda miliki. Selisih dari harga kamar tersebut akan di tambahkan pada *Pruprime Limit Booster* anda¹³.

d. Syarat Kepesertaan *Pruprime Healthcare Syariah*

- 1) Mulai usia 1 bulan sampai dengan 65 tahun (ulang tahun berikutnya)

¹²<https://www.prudential.co.id/id/our-products/product/pruprime-healthcare-syariah/> 2018

¹³ *Ibid.*, hal.2

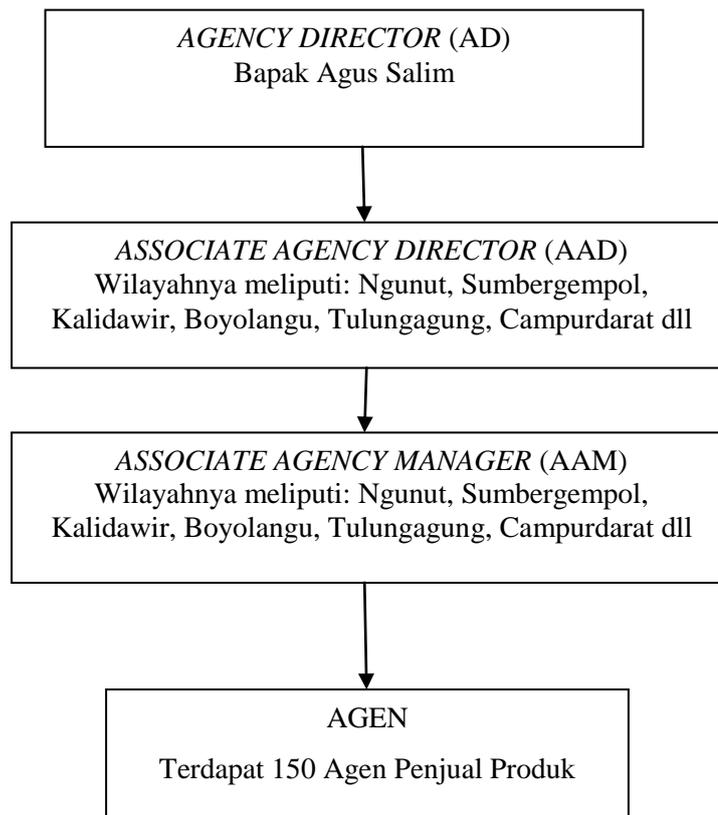
- 2) Masa perlindungan yang dapat dipilih sampai dengan usia 55 tahun, 65 tahun, 75 tahun atau 85 tahun (ulang tahun berikutnya)
- 3) Tersedia dalam mata uang rupiah
- 4) Memenuhi kriteria minimum santunan asuransi untuk manfaat meninggal dunia per polis
- 5) Maksimum manfaat harian sesuai plan yang dipilih pada tabel manfaat
- 6) 1 peserta yang diasuransikan hanya boleh memiliki maksimal 1 asuransi kesehatan sejenis di Prudential
- 7) Memenuhi kriteria *financial underwriting* yang berlaku di Prudential¹⁴.

¹⁴ *Ibid.*, hal.3

7. Struktur Organisasi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan Prudential Life Assurance Tulungagung¹⁵



Dari tabel diatas dapat dijelaskan masing-masing dari tugas yang dijalankan adalah :

1. *Agency Director (AD)*

Tugas dari AD adalah tugas pokok mengembangkan bisnis dengan merekrut orang-orang baru untuk dijadikan agen dan selanjutnya

¹⁵ Papan Struktur Organisasi di Kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

ditraining supaya dapat mengedukasi asuransi syariah pada masyarakat, dalam hal ini jabatan AD ini dapat diperoleh dengan minimal merekrut 2 orang AAD dengan total produksi yang dicapai 1,2 Milyar dalam setahun

2. *Associate Agency Director (AAD)*

Tugas dari AAD adalah tugas pokok mengembangkan bisnis dengan merekrut orang-orang baru untuk dijadikan agen dan selanjutnya ditraining supaya dapat mengedukasi asuransi syariah pada masyarakat, level ini harus minimal memiliki 5 agen aktif dan mempunyai produksi minimal 400 juta dalam setahun.

3. *Associate Agency Manager (AAM)*

Tugas dari AAM diibaratkan sebagai owner bisnis yang telah berhasil membuka sebuah toko kecil milik sendiri. Pada level ini juga sudah memiliki hak dan kewajiban sepenuhnya terhadap kelangsungan bisnis barunya. AAM harus memiliki produksi minimal 60 juta.

4. Agen

Tugas dari agen tersebut adalah belajar tentang produk asuransi dan dalam masa belajarnya di bimbing oleh leader melalui sistem pelatihan Prudential.¹⁶

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ada.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

A. Posisi dan Peran Agen Secara Umum dalam Asuransi Syariah di PT Prudential Life Assurance

1. Posisi Agen Secara Umum dalam Asuransi Syariah di PT Prudential Life Assurance

Setiap perusahaan asuransi syariah setiap agen memiliki posisi yang harus dipertanggung jawabkan dan menjalankan hak dan kewajiban yang sesuai peraturan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan posisi yang ditempati oleh masing- masing agen asuransi syariah:

a) *Agency Director* (AD)

Agency Director merupakan agen yang posisinya paling utama. Tugas dari *Agency Director* adalah mencetak atau merekrut minimal 2 orang AAD dengan total produksi yang dicapai 1,2 Milyar dalam setahun. Bapak Agus Salim selaku *Agency Director* (AD) memberikan pemaparannya:

“Iya mbak benar sekali, ini saya membina lagi 2 agen untuk saya tempatkan di posisi AAD dengan total produksi yang dicapai 1,2 Milyar dalam setahun, ini sudah kewajiban yang harus saya lakukan”.¹⁷

Dengan membina dan merekrut agen untuk naik ke posisi AAD seorang AD telah melakukan tugas serta kewajibannya. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku Associate Agency Director (AAD) yang dulunya pernah dibina dan direkrut oleh Bapak Agus Salim, berikut pemaparannya:

“Benar mbak saya dulu bisa menempati posisi ini karena dibina oleh Bapak Agus Salim dengan berbagai macam binaan

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

yang sudah saya lalui, Beliau memang benar-benar menjalankan tugasnya mbak”¹⁸.

Bapak Arifin selaku AAM juga membenarkan bahwa Bapak Agus Salim benar-benar menjalankan tugas yang diembannya, berikut pemaparan yang telah disampaikan:

“Benar mbak, Beliaunya selalu menjalankan tugasnya buktinya setiap ada event- event di hotel selalu memberikan motivasi ke para agen baru supaya semangat dan aktif dalam melakukan prospek”¹⁹.

Ibu Nita selaku nasabah asuransi syariah membenarkan, berikut pemaparan beliau:

“Benar mbak Beliau yang menempati posisi AD itu juga menjalankan tugas dan kewajibannya merekrut nasabah baru, memberikan wawasan ke masyarakat juga mbak”²⁰

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Memang betul mbak, Bapak Agus salim menjalankan tugasnya sesuai tanggung jawabnya sebagai AD, saya melihat sendiri testimoni beliau waktu mengadakan sosialisasi mbak”²¹

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“ Betul sekali mbak, Bapak Agus menempati posisi sebagai AD tidak hanya diam dikantor mbak, malah beliaunya jarang dikantor karena selalu prospek ke calon nasabah mbak, terkadang juga mampir ke rumah saya untuk mengingatkan saya sudah waktunya membayar premi mbak”²²

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

²⁰ Wawancara dengan Ibu Nita di kediamannya pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

²¹ Wawancara dengan Ibu Susi di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

²² Wawancara dengan Ibu Siti di Kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Betul sekali mbak, Bapak Agus selama ini selalu menjalankan tugasnya sebagai AD, saya mengetahui ini karena saya pernah melihat beliau berkenalan dengan calon nasabah baru dan membuat janji untuk melakukan kunjungan mbak, dan tidak lupa mengajak agen baru yang sudah direkrutnya untuk memberi tahu caranya melakukan prospek mbak”²³

Didalam buku pedoman Prufast Start seseorang yang menduduki posisi sebagai AD ia harus memiliki total produksi sebanyak 1,2 milyar dalam setahun serta merekrut minimal 2 AAD.²⁴

b) Associate Agency Director (AAD)

AAD merupakan tingkatan kedua setelah AD. Posisi ini dapat diraih dengan minimal memiliki 5 agen aktif dan mempunyai produksi minimal 400 juta dalam setahun. Dalam hal ini dijelaskan oleh Bapak Agus Salim selaku Agency Director (AD):

“Seorang agen yang akan menempati posisi ini (posisi AAD) harus bisa memiliki minimal 5 agen aktif kalau bisa lebih juga bagus mbak, serta si agen yang ingin menempati posisi tersebut itu harus memiliki produksi minimal 400 juta dalam setahun mbak, mereka harus bisa melakukan prospek sebaik mungkin”.²⁵

Dalam hal ini seorang AAD juga melakukan pembinaan dengan agen supaya kinerja agen semakin aktif dan dapat merekrut agen baru lagi. Bapak Muslih Burhanudin selaku Associate Agency Director (AAD) menyampaikan pemaparannya:

“Tugas saya sebelum menempati posisi ini dulu harus bisa membina agen sebanyak 5 agen mbak dan agen tersebut harus aktif

²³ Wawancara dengan Bapak Amin di kediaman pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

²⁴ PT Prudential Life Assurance, *Prufast Start*,.....hal.54

²⁵ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

melakukan prospek dari rumah ke rumah, terkadang pembinaan saya lakukan dimanapun mbak, tempat itu tidak masalah mbak yang penting nyaman dan pastinya binaan yang saya berikan tidak membuat bosan para agen”.²⁶

Seorang AAD harus loyal terhadap agen- agennya supaya agen lebih aktif dalam prospek ke calon nasabah, hal ini dibuktikan oleh Bapak Arifin selaku AAM memberikan pemaparannya:

“Bapak Muslih memang benar loyal dan tanggung jawab dengan saya mbak, sewaktu saya menjadi agen baru saat akan melakukan prospek rumah ke rumah selalu didampingi dan dibelajari cara prospek yang baik ke calon nasabah”.²⁷

Ibu Siti selaku nasabah asuransi syariah memberikan kebenaran yang memang benar dilaksanakan oleh AAD:

“Iya mbak beliau yang menyandang posisi sebagai AAD saat saya tidak sengaja melihat beliau menangani orang baru yang mau menjadi anggota itu sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya mbak, beliau menjelaskan dari awal sampai akhir mbak”.²⁸

Hal ini dibenarkan juga oleh Ibu Nita selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Betul mbak, Bapak Muslih memang tanggung jawab dengan pekerjaannya mbak, saat dia melakukan prospek itu kan mengajak agen baru, itu agen baru dikenalkan ke saya dan diajari caranya prospek yang baik mbak”.²⁹

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Bener mbak, memang Bapak Muslih itu tanggung jawab dengan posisinya sebagai AAD itu mbak, beliau itu selalu

²⁶ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

²⁷ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

²⁸ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah di kediamannya pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

²⁹ Wawancara dengan Ibu Nita di Kediaman pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

optimis dan aktif dengan agen-agen barunya itu mbak, saya tau saat prospek kerumah saya, dia memberikan pemahaman juga ke agen barunya itu cara berbicara dengan orang yang baru dikenal mbak”³⁰

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Memang betul mbak Bapak Muslih saat prospek kerumah saya itu benar-benar tanggung jawab dalam menjalankannya mbak, dan beliau itu selalu aktif dalam memberikan pemahaman ke agen baru itu saat dirumah saya mbak”³¹

Didalam buku pedoman Prufast Start seseorang yang menduduki posisi sebagai AAD ia harus memiliki 5 agen aktif dan mempunyai produksi minimal 400 juta dalam setahun.³²

c) *Assosiate Agency Manager (AAM)*

AAM merupakan tingkatan ketiga dalam jenjang jabatan seorang agen. Pada jabatan ini agen memiliki hak dan kewajiban sepenuhnya terhadap kelangsungan bisnis barunya. Jabatan ini dapat diperoleh jika memiliki produksi minimal 60 juta dan memiliki agen aktif minimal 4 agen baru. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Jabatan ini dapat diperoleh jika seorang agen mampu memiliki produksi minimal 60 juta dan memiliki agen aktif minimal 4 agen baru mbak, seorang AAM ini memiliki hak dan kewajiban terhadap jabatannya untuk membina agen baru mbak”³³

Berikut pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

³⁰ Wawancara dengan Ibu Susi di Kediaman pada tanggal 14 April pukul 15.00 WIB
³¹ Wawancara dengan Bapak Amin di kediaman pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB
³² PT Prudential Life Assurance, *Prufast Start*,.....hal.55
³³ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

“Untuk jabatan sebagai AAM ini seorang agen harus bisa merekrut agen baru sebanyak 4 dan agen tersebut harus aktif dalam produksi mbak, selain itu juga harus bisa memiliki produksi sebesar 60 jua setiap tahunnya mbak”.³⁴

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Arifin selaku AAM, berikut pemaparannya:

“Selama saya jadi agen baru itu saya selalu diberikan training dan di ajak prospek kemana-mana mbak, AAM itu agen yang dapat merekrut agen baru sebanyak 4 agen baru dan agen yang direkrut tersebut aktif produksi mbak, dengan pengarahannya Bapak Muslih akhirnya saya bisa menjadi AAM mbak”.³⁵

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, para agen yang menjadi AAM sudah menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai AAM mbak, saya merasakan sendiri mbak dulu waktu saya belum paham itu, maklum mbak masih baru, itu saya dijelaskan sampai saya paham mbak”.³⁶

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Betul mbak, Bapak Arifin itu sebagai AAM memang selalu menjalankan tugasnya mbak, beliaunya itu tidak pelit informasi mbak, apa saja yang saya tanyakan itu selalu diberi tahu mbak”.³⁷

³⁴ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

³⁵ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

³⁶ Wawancara dengan Ibu Susi di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

³⁷ Wawancara dengan Ibu Nita di Kediaman pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar sekali mbak, beliaunya itu menjadi AAM itu selalu menjalankan tugasnya mbak, dia tidak pernah pesimis mbak selalu optimis kalau bisa merekrut agen baru, adik saya itu direkrut mbak jadi agen dan waktu ada kelas training selalu dikabari mbak”³⁸

2. Peran Agen Secara Umum dalam Asuransi Syariah di PT Prudential

Life Assurance

Peran seorang agen asuransi syariah sangat penting karena mengemban tanggung jawab yang besar terhadap perusahaannya.

a) Memperluas Pasar

Agen memiliki tugas untuk memperluas pasar, pasar disini adalah masyarakat yang belum pernah tau dengan perusahaan asuransi. Bapak Agus Salim selaku AD memberikan pemaparannya sebagai berikut:

“Secara umum itu peran agen harus dapat menguasai pasarnya baik itu pasar lama atau pasar baru, karena peran agen adalah tombak yang paling utama dalam menentukan maju dan berkembangnya suatu perusahaan asuransi syariah”.³⁹

Perusahaan asuransi syariah itu dapat maju dan berkembang karena peran seorang agen yang benar-benar menguasai produknya. Berikut pemaparan dari Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran agen sangat penting dalam suatu perusahaan asuransi syariah, karena tanpa agen yang berkualitas atau cepat menguasai produk asuransi syariah tidak akan mungkin berjalan dengan baik dalam memperluas pasarnya”.⁴⁰

³⁸ Wawancara dengan Ibu Siti di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

³⁹ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Arifin selaku AAM, berikut pemaparan beliau:

“Agen itu memang memiliki peran yang sangat penting mbak, bagaimana tidak jika agen belum menguasai pasar nanti saat melakukan prospek ada banyak pertanyaan dari masyarakat tidak akan bisa menjawabnya dan akan gagal dalam memperluas pasarnya, dan masyarakat akan meragukan kita”⁴¹.

Hal ini benarkan oleh Ibu Neli selaku nasabah Prudential:

“Setau saya itu tugas agen memperluas pasar itu memang benar mbak, mereka tidak pernah putus asa saat akan melakukan prospek ke calon nasabah barunya itu mbak, dengan optimisnya itu nantinya mereka akan dapat memperluas pasarnya tersebut mbak”⁴²

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar sekali mbak setiap agen itu semangat banget mbak saat berkunjung itu, baik itu silaturahmi maupun melakukan prospek mbak”⁴³

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Betul sekali mbak, terkadang agen itu dalam memperluas pasarnya itu melakukan prospek ke rumah saya, dan saat rumah saya ada saudara saya mereka tidak malu untuk berkenalan mbak”⁴⁴

b) Menjadi Jembatan Antara Nasabah dan Perusahaan Asuransi Syariah

Peran agen untuk menjembatani antara nasabah dan perusahaan asuransi sangatlah penting, oleh sebab itu sebelum menjadi agen harus

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁴² Wawancara dengan Ibu Neli selaku nasabah prudential di kediaman beliau pada tanggal 12 April 2019 pukul 10.00

⁴³ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di kediaman beliau pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Nita selaku nasabah Prudential di Kediaman beliau pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00

memiliki lisensi keagenan. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim:

“Dalam hal ini agen memiliki peran yang sangat penting yaitu menjadi jembatan antara nasabah dan perusahaan asuransi, yang pertama agen harus memiliki sertifikat keagenan yang resmi, yang kedua agen harus benar-benar faham dengan produk yang dijualnya, selanjutnya agen harus tahu bagaimana merencanakan keuangan, dengan memiliki pondasi tersebut seorang agen akan lebih kuat menghadapi nasabahnya dalam segala hal”⁴⁵.

Agen yang faham tentang produk yang dijualnya tersebut akan dengan mudah melakukan penjualan ke masyarakat. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran agen itu di ibaratkan seperti jembatan penghubung antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah mbak, produk perusahaan asuransi syariah itu laku atau tidak itu tergantung bagaimana cara si agen memberikan penjelasan ke nasabahnya, jika agen memberikan penjelasan cepat dipahami oleh masyarakat, pasti masyarakat tersebut akan tertarik dengan produk asuransi syariah begitupun sebaliknya mbak”⁴⁶.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Arifin selaku AAM:

“Memang benar sekali mbak peran agen itu menjembati antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah mbak, karena agen ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk mempresentasikan produknya ke masyarakat, oleh karena itu seorang agen harus benar-benar faham dengan produknya”⁴⁷.

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak agen memang seperti jembatan mbak gimana tidak mbak, lha wong saya itu tidak harus ribet datang

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

kekantor untuk membayar premi, tapi agennya langsung datang ke rumah saya mbak”⁴⁸

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah

Prudential, berikut pemaparannya:

“Betul mbak, memang agen itu menjadi jembatan penghubung antara nasabah dan perusahaan mbak, saat waktunya jatuh tempo membayar premi saya itu selalu diingatkan mbak, terkadang itu mereka datang kerumah saya mbak”⁴⁹

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential,

berikut pemaparannya:

“Benar mbak saat saya membutuhkan bantuan terkait asuransi saya itu mereka para agen memberikan solusi ke saya mbak, dan saya tidak usah ke kantor, mereka datang langsung ke rumah saya mbak”⁵⁰

B. Peran Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Penjualan

Produk PRUprime Healthcare Syariah di Tulungagung

Untuk meningkatkan penjualan Produk PRUprime Healthcare Syariah di Tulungagung, peran agen asuransi syariah sangat dibutuhkan.

Produk asuransi syariah itu dapat terjual atau tidak tergantung dari peran agennya, berikut peran agen dalam meningkatkan penjualan produk PRUprime Healthcare Syariah:

1. Inisiator

Peran agen asuransi dalam melakukan penjualan yaitu sebagai inisiator, seorang agen dalam melakukan inisiatif yaitu mencari prospek,

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Asngari selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 12 April 2019 pukul 15.00

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

membuat janji, melakukan kunjungan. Berikut pemaparan yang di sampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Peran saya sebagai inisiator itu, saat saya akan mencari orang yang akan saya prospek itu saya harus bisa melihat situasi dan kondisi mbak, maksudnya orang yang mampu memiliki asuransi dilihat dulu dari finansialnya, kita bisa melihatnya yaitu tetangga kita, apakah ada yang memiliki mobil ini cara melihat secara kasar mbak, orang yang memiliki mobil pasti memiliki penghasilan yang besar, setelah itu kita main kerumahnya dan membuat janji untuk ketemu lagi kapan mereka senggang mbak, setelah itu kita melakukan kunjungan untuk mempromosikan produk jasa yang kita jual mbak”.⁵¹

Membaca lingkungan sekitar memang sangat diperlukan supaya tidak salah sasaran, setelah sesuai sasaran baru kita membuat janji dengan orang tersebut untuk melakukan kunjungan. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran saya sebagai inisiator itu saya setiap hari harus bisa mencari orang yang akan saya prospek minimal 1 orang mbak, baik itu dengan saudara tetangga atau rekan kerja mbak, setelah saya mendapatkan siapa yang akan saya prospek baru saya membuat janji dengan orang tersebut untuk melakukan kunjungan yang bertujuan untuk mengenalkan produk *Pruprime Healthcare Syariah* ini mbak”.⁵²

Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Arifin selaku AAM:

“Peran saya sebagai inisitor itu saya harus melakukan penjualan tanpa ada orang lain yang menyuruh saya mbak, terkadang itu tergantung diri orang masing-masing mbak, kalau saya itu sebagai inisiator harus bisa membuat janji dengan orang yang akan saya prospek mbak setidaknya harus ada 1 orang meskipun dalam waktu dua atau tiga hari, terkadang orang yang memiliki pekerjaan, mereka itu kan ty6lselalu sibuk mbak kalau kita tidak membuat janji dulu kita

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁵² Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

tidak akan bisa melakukan kunjungan untuk melakukan penjualan produk asuransi kita mbak”.⁵³

Dengan membuat janji dengan nasabah pasti kita akan lebih mudah untuk melakukan kunjungan dan pertemuan dengan nasabah kita tanpa ada hambatan apapun.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak memang benar agen itu menjadi inisiator, mereka itu saat mau ketemu saya itu membuat janji dulu, karena saya itu orangnya repot jarang dirumah mbak, setelah membuat janji nanti kan lebih mudah ketika melakukan prospek ke saya mbak”⁵⁴

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, agen itu mau datang kerumah saya itu tidak langsung datang, mereka terkadang telfon saya dulu mbak, bertanya kapan ada dirumah dan senggang mbak, ya maklum mbak kalau waktu kunjungan itu kalau sudah sharing itu butuh waktu lama mbak”⁵⁵

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Neli selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Agen asuransi itu menjalankan perannya sebagai inisiator itu memang betul mbak, terkadang itu tanya-tanya apakah masih ada saudara saya yang belum memakai asuransi syariah, begitu mbak”.⁵⁶

⁵³ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di kediaman beliau pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Nita selaku nasabah Prudential di kediaman beliau pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Neli selaku Nasabah prudential di kediamannya pada tanggal 12 April 2019 pukul 10.00

2. Konektor

Peran agen sebagai konektor tersebut adalah menjalin hubungan dibangun atas dasar pengenalan, pemahaman, serta kepercayaan . Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Dalam hal ini saya mengenalkan terlebih dahulu ke nasabah saya identitas saya pribadi serta memberikan bukti bahwa saya menjadi agen itu sudah memiliki lisensi resmi dari pemerintah mbak, yang selanjutnya itu saya berbicara itu apa adanya tidak menyombongkan diri melalui hal tersebutkan nasabah pasti akan menaruh rasa kepercayaan ke kita kan mbak, dengan kepercayaan tersebut baru kita bisa melakukan promosi produk *Pruprime Healthcare Syariah* mbak”.⁵⁷

Memperkenalkan hal yang harus diketahui oleh orang banyak memang harus di kenalkan supaya orang-orang percaya dengan identitas yang benar kita miliki. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran agen sebagai konektor itu pada saat saya akan melakukan prospek dengan nasabah baru itu saya harus bisa mengenalkan diri saya dulu mbak, seperti berkenalan terlebih dahulu berbicara tentang identitas kita, dan saya memberitahukan bahwa saya itu merupakan agen resmi yang memiliki lisensi resmi dari pemerintah mbak, dengan begitu kan nasabah kita akan percaya dengan sendirinya dan tidak akan ragu lagi membeli produk yang kita jual mbak”.⁵⁸

Berikut pemaparan yang ditambahkan oleh Bapak Arifin selaku AAM:

“Kita sebagai konektor harus bisa menjalin hubungan baik dengan nasabah kita mbak, yang pertama kita harus mengenalkan identitas kita selanjutnya setelah nasabah kita percaya kita akan mempromosikan produk kita dan selanjutnya

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

akan ada ikatan antara agen dan nasabah hal itu akan terjalin dalam jangka panjang mbak”⁵⁹.

Dalam peran agen sebagai konektor ini hal yang paling utama dilakukan adalah melakukan pengenalan ke nasabah, menjalin hubungan yang baik dengan begitu akan terjalin ikatan yang baik dalam jangka panjang.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Agennya memang melakukan perannya sebagai konektor mbak, mereka itu sebelum kenal dengan saya melakukan perkenalan dirinya mbak seperti nama, alamatnya, terus terkait lisensi keagenan mbak”⁶⁰

Hal ini dibenarkan juga oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Peran agen itu sebagai konektor kan mbak, mereka para agen sebelum membicarakan asuransi ke saya itu mereka mengenalkan dulu siapa mereka, dari perusahaan asuransi mana, mereka memberitahukan bahwa mereka memang agen resmi yang memiliki lisensi keagenan mbak”⁶¹

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak mereka menjalankan perannya sebagai konektor memang benar dijalankan mbak, seperti yang mbaknya jelaskan tadi ke saya mbak”⁶²

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 13 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Susi di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

⁶² Wawancara dengan Bapak Amin selaku Nasabah di kediaman pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

3. Komunikator

Peran agen asuransi syariah sebagai komunikator adalah agen asuransi dituntut memiliki keterampilan mengkomunikasikan produk maupun informasi lain untuk meyakinkan prospek agar membeli produk asuransi syariah yang kita jual. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Peran agen sebagai komunikator, disini cara yang saya lakukan adalah melakukan sosialisasi, dengan sosialisasi kemasyarakat pastinya mereka akan yakin dengan produk yang mereka butuhkan mbak, biasanya saya melakukan sosialisasi dengan cara *Group Selling*, maksudnya itu kita mensosialisasikan produk *PRUprime Healthcare Syariah* di depan orang banyak, seperti halnya melakukan pertemuan (*Gathering*) biasanya saya sering melakukannya itu di hotel Istana Tulungagung mbak dengan mengundang orang-orang yang ingin mengetahui betapa pentingnya produk *PRUprime Healthcare Syariah*”.⁶³

Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran agen yang saya terapkan sebagai komunikator adalah melakukan sosialisasi mbak, sosialisasi yang saya terapkan yaitu dengan cara *Canvassing*, dimana teman-teman agen ngedrop suatu daerah, mereka melakukan sosialisasi massal, dengan begini kan orang yang belum tahu betapa pentingnya asuransi syariah akan menjadi tahu mbak, serta akan meyakinkan orang yang dulunya ragu-ragu untuk memiliki asuransi”.⁶⁴

Berikut pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Arifin selaku AAM:

“Peran saya sebagai komunikator adalah melakukan sosialisasi terkait produk *Pruprime Healthcare Syariah* mbak dimana

⁶³Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁶⁴Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

dalam memberikan informasi ini saya melakukan kunjungan atau sosialisasi ke nasabah dengan cara *door to door* mbak, dimana saya mengunjungi rumah nasabah saya supaya informasi yang saya berikan itu dapat meyakinkan mereka untuk membeli produk tersebut mbak”⁶⁵.

Melakukan perannya sebagai komunikator dengan cara sosialisasi memang sangat memberikan manfaat ke masyarakat yang masih ragu-ragu dengan produk asuransi, dengan mengetahui produk asuransi langsung dari penjualnya akan memudahkan mereka memahami produk yang mereka butuhkan sekarang.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak mereka itu dalam menjalankan perannya sebagai komunikator itu seperti melakukan sosialisasi mbak, dulu saya pernah diajak itu sosialisasi prudential di hotel istana Tulungagung mbak, ada juga agen-agensya itu datang kerumah saya mbak, karena saya belum terlalu paham makanya saya minta ada kunjungan mbak dan dalam menjelaskan itu mbak mereka sangat luwes mbak”⁶⁶

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, mereka para agen melakukan perannya sebagai komunikator mbak, mereka sangat terampil dalam menjelaskan produk yang dijualnya tersebut mbak, mereka sangat luwes dalam pembawaannya mbak dan pintar dalam meyakinkan calon nasabah untuk membeli produknya itu mbak”⁶⁷

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Susi selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 13 April 2019 pukul 15.00 WIB

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudentia di kediamannya pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

Hal ini dibenarkan pula oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak agen-agensya itu sangat luwes dalam bicaranya mbak, mungkin memang sudah paham betul mbak ya dengan produk yang dijualnya itu”⁶⁸

4. Motivator

Peran agen asuransi sebagai motivator adalah mendorong prospek untuk mengambil keputusan membeli produk yang kita tawarkan. Berikut pemaparan yang akan disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Peran saya sebagai motivator untuk mendorong prospek supaya membeli produk kita itu begini mbak, saya harus bisa menyimpulkan situasi dan kondisi calon nasabah saya secara tepat, setelah kita memahami karakter calon nasabah kita, selanjutnya saya menekankan aspek emosional untuk memancing ketertarikan prospek karena pola pikirnya digiring, sehingga calon nasabah kita akan merasa kondisi pribadinya akan sama dengan cerita yang telah saya sampaikan, dengan begitu mereka akan memutuskan untuk membeli produk Pruprime Healthcare Syariah ini mbak”.⁶⁹

Berikut pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Sebagai motivator untuk calon nasabah supaya mengambil keputusan membeli produk asuransi syariah, cara yang saya lakukan itu yaitu dengan teknik mengajak dimana dalam teknik ini setelah kita melakukan prospek memahami apa yang menjadi kebutuhan prospek, yaitu proteksi. Disamping itu kita harus memahami terlebih dahulu manfaat produk asuransi dengan lengkap, contohnya itu: dari penjelasan saya tadi, adakah yang kurang jelas ibu atau bapak? Rupanya bapak sudah memahami pentingnya proteksi, dan akan lebih baik lagi

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Nita selaku Nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

jika hal tersebut dipersiapkan lebih dini, begitu mbak cara yang saya terapkan dalam memotivator calon nasabah”⁷⁰.

Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Arifin selaku

AAM:

“Cara yang saya lakukan untuk memotivator calon nasabah saya agar membeli produk yang saya tawarkan itu dengan cara memberikan gambaran premi mbak, maksudnya itu dengan kita memancing ketertarikan prospek dengan menekankan bahwa untuk mendapatkan manfaat besar dari produk asuransi tidak perlu menyimpan uang jutaan rupiah. Contohnya itu seperti gini mbak, dengan hanya menyisakan uang RP10.000,00 perhari, bapak sudah bisa mendapatkan manfaat asuransi yang besar untuk melindungi keluarga dari resiko”⁷¹.

Dengan melakukan motivator ke calon nasabah dengan cara yang sangat meyakinkan calon nasabah kemungkinan besar nasabah akan membeli produk yang kita tawarkan.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Iya mbak para agen itu memberikan motivasi ke saya, mereka bercerita seakan-akan saya ada didalam cerita tersebut mbak terkait asuransi mbak, dengan begitu saya bisa berfikir hal positif dan negatifnya mbak”⁷².

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku Nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak agennya itu memberikan motivasi ke saya, dan agen itu dalam memotivasi saya itu tidak pernah memaksa saya mbak, saya sendiri yang menyimpulkan butuh asuransi tersebut apa tidak mbak”⁷³.

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁷² Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

⁷³ Wawancara dengan Bapak Asngari selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 13 April 2019 pukul 14.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Neli selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Agennya menjalankan perannya sebagai motivator mbak, mereka memotivasi saya mbak untuk membeli produk yang benar-benar saya butuhkan mbak, mereka memberikan wawasan bagaimana pula cara menghitung keuangan keluarga saya mbak”⁷⁴

5. Edukator

Peran agen asuransi syariah dalam melakukan edukator kemasyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan penjualan produk *Pruprime Healthcare Syariah*. Berikut pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Sebagai agen asuransi syariah memberikan wawasan ke masyarakat yang belum mengerti pentingnya memiliki produk *Pruprime Healthcare* syariah sangatlah penting mbak, kita menjelaskan kemasyarakat bahwa dengan memiliki produk *Pruprime Healthcare* syariah, biaya pengobatan dan perawatan rumah sakit akan dijamin bila jatuh sakit mbak”⁷⁵.

Asuransi syariah memang penting dimiliki oleh masyarakat, berguna melindungi keluarga kita. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AD:

“Saya memiliki cara agar masyarakat itu sadar bahwa asuransi itu penting dengan cara memberikan berita yang nyata tentang asuransi syariah khususnya produk *Pruprime Healthcare* syariah, seperti benar-benar cair klaim yang diajukan, dengan begitu nanti masyarakat tidak akan mengecap asuransi itu sebagai pembohong mbak”⁷⁶.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Neli selaku nasabah Prudential pada tanggal 12 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

Berikut penambahan yang disampaikan oleh Bapak Arifin selaku

AAM:

“Terkadang itu ya mbak saya melakukan edukasi ke masyarakat waktu ada perkumpulan didesa saya gitu mbak, ya kita bicara hal tentang asuransi syariah, ya saya menjelaskan se jelasnya mbak bahwa memiliki polis asuransi syariah khususnya produk *Pruprime Healthcare* syariah sangatlah penting mbak”.⁷⁷

Dengan memberikan edukasi ke masyarakat, masyarakat yang masih awam akan mengerti pentingnya memiliki produk asuransi tersebut.

Pernyataan diatas dibenarkan oleh Ibu Neli selaku nasabah

Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, agennya itu saat melakukan edukasi itu secara jujur mbak, berbicara apa adanya mbak, memberikan testimoni, dan selalu menjawab pertanyaan saya saat saya belum paham mbak”⁷⁸

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Benar sekali mbak, mereka para agen memberikan kami wawasan mbak kita yang tidak tahu tentang asuransi syariah terkait produk *Pruprime Healthcare* Syariah menjadi tahu mbak”⁷⁹

Hal ini dibenarkan juga oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Betul mbak memang dijalankan perannya sebagai agen memberikan pengetahuan ke saya waktu pertama kali prospek dengan saya terkait produk *Pruprime Healthcare* Syariah mbak”⁸⁰

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Neli selaku nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 15 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Susi selaku nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di Kediamannya pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

6. Administrator

Peran agen sebagai administrator yaitu membantu nasabah lama maupun baru terkait dengan membantu prospek melengkapi data isian formulir surat permintaan asuransi jiwa, penyerahan polis. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Peran saya itu sebagai administrator yang menjalankan peraturan, prosedur, maupun kebijakan dari perusahaan salah satunya membantu calon nasabah saya mengisi data formulir SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), data ini berupa nama lengkap, KTP, SIM, tempat tanggal lahir, agama, pekerjaan dan pendidikan mbak. Dengan kita membantu mereka mengisi hal-hal tersebut kan calon nasabah kita menjadi nyaman, baik dari pelayanan maupun saat melakukan administrasi mbak”.⁸¹

Dengan kita memudahkan calon nasabah dalam melakukan pembelian produk kita mereka akan senang dengan pelayanan yang dilakukan. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Peran saya sebagai administrator itu membantu calon nasabah kita dalam mengisi formulir SPAJ, penyerahan polis ke ahli waris mbak”.⁸²

Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Arifin selaku AAM:

“Peran saya sebagai administrator itu mendampingi nasabah pada saat mengajukan klaim itu juga ribet kan mbak itu saya dampingi, setelah itu saat klaim cair saya yang melakukan penyerahan polis mbak”.⁸³

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁸² Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

⁸³ Wawancara dengan Bapak Arifin di Kediaman Desa Pelem Kecamatan Campurdarat pada tanggal 07 April 2019 pukul 10.00 WIB

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, saat saya mengajukan klaim itu prosesnya kan ribet dan waktu itu saya repot banget mbak, saya minta tolong ke agennya itu saya dibantu mbak, dan agennya itu cekatan mbak”⁸⁴

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, dulu waktu prospek pertama saya mengambil produk Pruprime Healthcare Syariah mbak, itu waktu mengisi formulir Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) itu yang menuliskan agennya mbak saya cuma jawab pertanyaan yang dibutuhkan mbak”⁸⁵

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Benar sekali mbak, peran agen sebagai administrator memang benar dijalankan mbak, mereka selalu membantu saya dalam hal administrasi mbak, seperti waktu pengajuan klaim juga didampingi mbak, terus pada awal mengisi persyaratan apa saja juga dibantu mbak”⁸⁶

C. Kendala- Kendala Yang Dilalui oleh Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Produk PRUprime Healthcare Syariah di Tulungagung

Didalam suatu peran agen asuransi syariah tentu ada beberapa hambatan yang sering ditemui dalam hal meningkatkan penjualan produk PRUprime Healthcare Syariah.

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 15 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Nita selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

1. Kendala Internal

Kendala yang dialami oleh perusahaan saat melakukan penjualan produk *PRUprime Healthcare Syariah* ke masyarakat umum yaitu sebagai berikut:

- a. Agen Baru Sulit Membedakan Produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* Konvensional

Seorang agen baru yang masih belum banyak melakukan pembelajaran tentang perbedaan yang mendasar tentang Produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* pasti akan mendapatkan kesulitan. Berikut yang telah dipaparkan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Saya itu sering banget mendampingi agen baru itu saat melakukan prospek ke calon nasabah itu masih rancu dalam membedakan Produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare*, ya mklum mbak kalau masih menjadi agen baru itu perlu banyak belajar mbak”.⁸⁷

Seorang agen baru yang masih belum memiliki pengalaman apapun pasti akan sulit membedakan produk Produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare*. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Memang benar mbak, saya itu saat melakukan prospek tentang perbedaan produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* selalu mengajak leader saya mbak, soalnya itu saya terkadang masih rancu dalam membedakan mbak”.⁸⁸

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nita salah satu nasabah pengguna produk *PRUprime Healthcare Syariah*, berikut pemaparan yang disampaikan:

“Saya itu terkadang tanya-tanya tentang perbedaan produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* konvensional kan mbak, itu agen yang masih baru masih bingung mbak, malah dia itu menjelaskan yang lain, saya jadi lebih bingung mbak”.⁸⁹

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Benar mbak agen yang masih baru itu kalau saya tanya perbedaan produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* konvensional kan mbak, itu terkadang mereka rancu dalam menjawabnya mbak, tapi diluruskan oleh agen yang lama mbak”.⁹⁰

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Kalau masalah perbedaan produk *PRUprime Healthcare Syariah* dan *PRUprime Healthcare* konvensional itu saya pernah mengalami agen baru itu masih belum terlalu paham mbak, mungkin masih belum banyak pengetahuannya mbak”.⁹¹

b. Agen Kurang Percaya Diri dalam Melakukan Prospek Penjualan Produk *PRUprime Healthcare Syariah*

Mental seorang agen memang harus dibangun kuat-kuat, karena dengan mental yang lemah mereka kan gugup dan tidak percaya diri dengan apa yang akan disampaikan ke calon nasabah. berikut pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Nita di kantor pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Susi selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Asngari selaku nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 14.00 WIB

“Banyak agen-agen baru itu mental nya masih lemah mbak karena mereka belum sering ketemu dengan orang, jarang melakukan tatap muka langsung dengan calon nasabah, dengan itu saya sering mendampingi mbak”.⁹²

Tidak semua agen baru itu langsung bisa bertatap muka dengan nasabah kalau mereka belum pernah punya pengalaman menjual, terkadang agen itu kurang percaya diri, berikut pemaparan Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Sewaktu saya masih menjadi agen baru itu memang saya itu gugup waktu prospek *door to door* mbak, padahal itu masih tetangga saya mbak yang saya prospek, ya maklum namanya orang masih baru jadi kurang percaya diri mbak, setiap saya ditanya macam-macam oleh calon nasabah terkait produk *PRUprime Healthcare Syariah* yang detail keringat saya keluar semua mbak”.⁹³

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Asngari salah satu nasabah produk *Pruprime Heathcare Syariah*. Berikut pemaparan beliau:

“Ada mbak dulu itu agen baru prospek saya, saya iseng aja mbak tanya-tanya seputar produk *Pruprime Heathcare Syariah*, alhasil mbak agen baru itu yang didampingi leader yang biasa ketemu saya itu sangat gugup mbak dan akhirnya kepercayaan dirinya menurun mbak, ya saya kasian akhirnya saya aja bercanda mbak biar suasananya cair”.⁹⁴

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Iya mbak benar agen baru itu mungkin belum pernah ketemu langsung, sedikit gugup mbak, padahal ya tidak tak gigit mbak hehehe”.⁹⁵

⁹² Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

⁹³ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Asngari di Kediaman Desa Karangrejo pada 04 Mei 2019 Pukul 14.30 WIB

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudential di kediamannya pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Benar mbak, agen baru itu sering gugup dalam bicaranya mbak mungkin karena masih awal dan mungkin belum terlalu menguasai produk mbak”⁹⁶

2. Kendala Eksternal

Kendala yang terjadi diluar perusahaan asuransi syariah yang dialami oleh agen penjual produk *Pruprime Healthcare Syariah* sebagai berikut:

a. Pemahaman Masyarakat Yang Kurang Akan Pentingnya Asuransi Syariah

Kendala agen asuransi syariah dalam menjual produk *Pruprime Healthcare Syariah* banyak dijumpai masyarakat itu meremehkan perlindungan untuk kesehatannya, berikut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD:

“Kendala yang saya alami itu seperti minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya perlindungan asuransi kesehatan syariah mbak, mereka meremehkan kesehatannya mereka kan tidak memiliki riwayat sakit jadi mereka masih ragu untuk mengambil produk ini”⁹⁷.

Bapak Muslih Burhanudin memaparkan kendala yang dialaminya sewaktu melakukan penjualan produk *Pruprime Healthcare Syariah*:

“Kendala yang saya alami itu saat melakukan penjualan produk *Pruprime Healthcare Syariah* ke masyarakat itu mereka kan masih berhubungan erat dan dekat dengan keluarga besarnya sehingga jika terjadi musibah mendadak, mereka bisa mengandalkan pertolongan dari keluarga yang ada, dan

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

mereka memandang perlindungan asuransi syariah itu sebelah mata”.⁹⁸

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nita selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Saya itu ditawari asuransi syariah oleh agen itu saya selalu menolak mbak, saya itu dulu berfikirnya orang sakit kok direncanakan, kan saya tidak memiliki riwayat penyakit dan saya juga memiliki keluarga yang saya mintai tolong mbak”.⁹⁹

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Dulu memang pernah saya saat ditawari produk Pruprime Healthcare Syariah tidak mau mbak, karena saya mampu kalau sewaktu-waktu ada keluarga saya sakit mbak, selain itu saudara ku juga banyak yang mampu mbak”¹⁰⁰

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“ Saat saya pertama kali di tawari produk tersebut saya tidak mau mbak ya karena saya takut saja mbak dengan isu-isu diluar dan saya masih awam tentang pentingnya perlindungan mbak”¹⁰¹

b. Sulitnya Menyisir Orang Yang Kuat Ekonominya

Menyisir orang yang kuat ekonomi itu sulit, hal ini dibuktikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD, berikut pemaparan yang beliau sampaikan:

“Kendala yang paling mencolok yang pernah saya alami itu sewaktu menjual produk tersebut adalah sulitnya akses untuk menjangkau para pengusaha tanpa ada orang yang dikenal, atau kerabat dekat, soalnya pengusaha itu jarang banget mau

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Nita di kantor pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Susi selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Asngari selaku nasabah Prudential pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 14.00 WIB

menerima tamu kalau dia tidak pernah tau siapa orang tersebut”¹⁰².

Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD memberikan pemaparannya sebagai berikut:

“Produk PRU*prime Healthcare Syariah* ini memang mahal mbak preminya, jadi saat melakukan prospek itu harus memilah-milah orang yang kuat financialnya atau tergolong kaya itu tidak mudah mbak kalau kita tidak memiliki banyak teman”¹⁰³.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah Prudential:

“Saya dulu waktu diprospek pertama kali saya jawabnya itu saya tidak butuh asuransi syariah, karena saya tidak ada waktu untuk mendengarkan hal-hal tersebut karena banyak hal yang lebih penting dari itu, tapi yang kedua agen itu prospek dengan keponakan saya dan keponakan saya itu tahu waktu luang saya, dan akhirnya bisa ketemu dan berbincang-bincang lama mbak”¹⁰⁴.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Amin selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Memang premi ini benar mahal mbak, awalnya dulu saya tidak mau mbak ambil ini mbak, tapi dilihat dari manfaat dan fasilitasnya saya pikir-pikir lagi mbak”¹⁰⁵

Hal ini dibenarkan juga oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Memang bener mbak preminya mahal, dan kalau tidak membuat janji dulu saya itu orang sibuk mbak, jadi jarang sekali bisa ada dirumah mbak”¹⁰⁶

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Asngari di kediamanr pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Amin selaku nasabah Prudential pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

D. Solusi yang Tepat untuk Mengatasi Kendala yang Dialami oleh Agen Selama Menjual Produk PRUprime Healthcare Syariah di Tulungagung

1. Solusi Internal

Beberapa upaya yang telah dilakukan PT Prudential Life Assurance Tulungagung untuk mengatasi kendala tersebut.

a. Melakukan *Training*

Solusi atas kendala yang telah disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD sebagai berikut:

“Solusi yang saya berikan itu adalah terus mendampingi agen baru, memberikan training ke agen baru supaya bisa melakukan prospek dengan baik, setelah tidak saya dampingi”.¹⁰⁷

Dalam pemaparan tersebut Bapak Agus Salim menyatakan bahwa mendampingi agen saat prospek itu memang diperlukan dan melakukan training agar prospek yang dilakukan semakin baik.

Solusi yang diberikan atas kendala yang telah dialami oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD berikut pemaparannya:

“Solusi untuk hal ini adalah harus banyak belajar tentang perbedaan yang lebih mendasar atas produk tersebut yang syariah dan konvensional, belajar dengan leader yang lebih berpengalaman mbak”.¹⁰⁸

Solusi yang diberikan oleh Ibu Nita selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan yang telah disampaikan:

“Seharusnya agen baru itu sebelum terjun ke lapangan harus matang banget tentang produk-produk asuransi syariah dan

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

konvensional, supaya kalau ada pertanyaan itu lebih mudah menjawabnya agar nasabah itu percaya dengan apa yang dijual”.¹⁰⁹

Dapat diketahui bahwa sebelum terjun ke lapangan seorang agen asuransi syariah haruslah menguasai produk-produk asuransi syariah maupun konvensional.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi yang saya berikan itu para agen baru sebelum terjun ke lapangan, banyak-banyak kan belajar dulu mbak, bisa dengan training apa lainnya”¹¹⁰

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusinya itu ya bisa dengan dilakukan training mbak, supaya agen itu bisa paham mbak”¹¹¹

b. Mendampingi Agen Baru Saat melakukan Prospek

Masalah mental memang harus diasah terus agar orang itu tetap percaya dengan dirinya, dengan paham produk yang akan dijual akan membuat agen tersebut percaya diri tanpa ragu ataupun takut salah. Berikut solusi yang diberikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD atas kendala yang telah dialaminya, berikut pemaparan yang beliau sampaikan:

“Solusi yang saya berikan untuk kendala ini, saya selalu mengajak agen baru untuk prospek, ketika saya akan melakukan prospek dengan nasabah saya agen baru itu saya

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Nita di kediaman pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Susi selaku Nasabah di kediaman pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Asngari selaku Nasabah di Kediaman pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00

ajak mbak biar dengan sering ketemu orang dia akan semakin yakin dan percaya dengan dirinya sendiri mbak”.¹¹²

Selain solusi diatas ada lagi solusi dari dari kendala lain yaitu kendala yang telah dialami oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD, berikut pemaparan yang beliau sampaikan:

“Dalam hal ini solusi yang saya terapkan itu saya sering ikut *training* mbak, selain itu saya selalu hubungi AD saya saat beliau ada prospek saya ikut biar saya cepat mengerti cara-caranya itu seperti apa, gitu mbak”.¹¹³

Solusi ini pun dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah, berikut pemaparannya:

“Kalau solusi yang saya berikan itu ya agar agen baru itu lebih memantapkan diri dulu mbak sebelum terjun ke lapangan, agen sendiri kan sebagai penjual kalau dia tidak percaya diri dengan apa yang dijual, orang yang akan membelinya kan pasti ragu dan akhirnya tidak jadi membeli mbak”.¹¹⁴

Dalam pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Asngari bahwa agen baru harus banyak belajar tentang bagaimana mereka menjual produknya tersebut dengan begitu agen akan percaya diri dan mantap dalam menjual produknya.

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Amin, selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi yang saya berikan itu seharusnya para agen itu tetap semangat dan optimis kalau mereka bisa mbak, kalau dia ragu nantinya akan membuat rancu apa yang dibicarakan mbak”¹¹⁵

¹¹² Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Asngari di kantor pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Amin selaku Nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku Nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi untuk kendala tersebut seharusnya agen baru minta didampingi agen yang sudah profesional mbak, nanti jika ada yang belum jelas kan bisa dijelaskan oleh yang lebih profesional mbak”¹¹⁶

2. Solusi Eksternal

Kendala yang ada diluar memang harus segera di tangani agar tidak merambah kemana-mana dan tidak merugikan perusahaan asuransi syariah tersebut.

a. Memberikan Wawasan Pentingnya Asuransi

Berikut solusi yang disampaikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD, sebagaimana pemaparannya atas kendalanya:

“Masyarakat umum yang masih belum terlalu paham dengan asuransi kesehatan syariah akan meremehkannya, meskipun begitu saya sebagai agen itu tetap memberikan wawasan ke masyarakat seberapa pentingnya memiliki polis asuransi kesehatan syariah, biasanya saya melakukan pendekatan berupa silaturahmi ketempat mereka tinggal mbak”¹¹⁷

Solusi ini ditambahkan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD bahwa masyarakat umum tidak semuanya itu paham tentang asuransi syariah, karena ini adalah suatu hal baru, berikut pemaparan yang beliau sampaikan:

“Solusi yang saya berikan itu ke nasabah yang memandang sebelah mata asuransi kesehatan, biasanya saya waktu ketemu itu saya ajak ngobrol setelah itu saya berbagi cerita kalau asuransi kesehatan itu sangat penting, setelah itu saya memberitahukan bahwa biaya rumahsakit itu sekarang memang benar-benar mahal mbak, dan saya menunjukkan

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Siti selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

testimony dari nasabah saya yang lama yang terkena penyakit dan dirawat di rumah sakit”¹¹⁸.

Pemaparan yang telah disampaikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD dapat disimpulkan bahwa silaturahmi memang yang paling utama untuk mendekati orang-orang yang memandang asuransi sebelah mata, ada juga cara lain dengan menunjukkan testimony klaim orang-orang yang cair.

Berikut solusi yang telah disampaikan oleh Ibu Nita selaku nasabah pengguna produk *PRUprime Healthcare Syariah* berikut pemaparannya:

“Karena saya dulu masih anti sama asuransi saya tidak mau menerima tawaran tersebut, tapi seharusnya agen itu tidak bosan-bosannya memasarkan ke orang yang awam seperti saya agar lebih paham dengan pentingnya asuransi mbak”¹¹⁹.

Hasil dari pemaparan Ibu Nita dapat disimpulkan bahwa agar orang yang awam dengan asuransi itu bisa tertarik dengan asuransi agen itu harus tetap semangat melakukan prospek.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Susi selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi yang saya berikan itu supaya para agen itu lebih banyak memberikan testimoni ke orang awam mbak, seperti cairnya klaim mbak”¹²⁰

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

¹¹⁹ Wawancara dengan Ibu Nita di kediaman pada tanggal 10 April 2019 pukul 14.00 WIB

¹²⁰ Wawancara dengan Ibu Susi selaku nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Asngari selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi dari saya itu seharusnya adanya testimni langsung terkait cairnya klaim, mmeberikan pemahaman ke masyarakat yang masih belum paham arti perlindungan mbak kurang lebih seperti itu mbak”.¹²¹

b. Menjalin Silaturahmi Yang Baik dengan Masyarakat

Solusi yang diberikan oleh Bapak Agus Salim selaku AD mengenai kendala tersebut adalah:

“Solusi kendala ini adalah sebelum kita melakukan prospek kita harus berkenalan dulu atau menjalin silaturahmi dengan orang yang akan kita prospek setelah itu kan nanti kita paham dia sibuknya kapan, saat waktu luang nanti kita bisa prospek ke orang tersebut”¹²²

Hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan pendekatan seperti berkenalan dengan calon nasabah, dengan begitu setelah kita akrab kita akan lebih mudah melakukan pertemuan untuk menawarkan produk yang kita miliki.

Berikut pemaparan solusi yang diberikan oleh Bapak Muslih Burhanudin selaku AAD:

“Solusi untuk kendala ini adalah saya harus memperbanyak teman semakin banyak teman dan kita baik dengan teman pasti jika akan menawarkan produk kita akan lebih mudah mencari orang yang membutuhkan produk tersebut mbak”.¹²³

¹²¹ Wawancara dengan Bapak Asngari di kantor pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

¹²² Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor Prudential Life Assurance Tulungagung pada tanggal 08 April 2019 pukul 12.35 WIB

¹²³ Wawancara dengan Bapak Muslih Burhanudin di Resto Pak Kumis Pare pada tanggal 05 April 2019 pukul 12.00 WIB

Hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin banyak teman kita akan lebih mudah melakukan penawaran dan bisa melihat orang yang pantas .

Berikut solusi yang diberikan oleh Bapak Asngari selaku nasabah pengguna produk *Pruprime Healthcare Syariah*:

“Ya solusi yang saya berikan itu, karena orang kayak saya ini sangat sibuk, jadi membuat jadwal dulu sebelum menemui saya supaya saya benar longgar jadi bisa efektif saat melakukan prospek, dan prospek tidak harus dilakukan dirumah, dirumah makan atau tempat yang nyaman itu lebih enak mbak”¹²⁴.

Hasil dari pemaparan Bapak Asngari dapat disimpulkan bahwa mengatur jadwal dan tempat bertemu itu juga penting untuk kelancaran saat prospek.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Siti selaku nasabah Prudential, berikut pemaparannya:

“Benar mbak, soalnya saya itu orang repot jadi jika mau ketemu saya itu seharusnya membuat janji terlebih dahulu bak supaya bisa ketemu dan tidak mengganggu waktu saya yang lain”¹²⁵

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Amin, selaku nasabah Prudential, berikut pemaparan beliau:

“Solusi yang saya berikan itu karena saya memang orang yang sibuk seharusnya agen itu sebelum melakukan kunjungan membuat janji mbak biar bisa ketemu mbak”¹²⁶

¹²⁴ Wawancara dengan Bapak Asngari di kediaman pada tanggal 04 Mei 2019 pukul 10.00 WIB

¹²⁵ Wawancara dengan Ibu Siti selaku Nasabah Prudential pada tanggal 14 April 2019 pukul 14.00 WIB

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Amin selaku Nasabah Prudential di kediaman pada tanggal 16 April 2019 pukul 10.00 WIB

