

Analysis of Agent Performance in Fostering Sharia Insurance Understanding of Prospective Customers of Pt.Prudential Life Assurance Binjai Branch

Analisis Kinerja Agen Dalam Menumbuhkan Pemahaman Asuransi Syariah Terhadap Calon Nasabah Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai

Ayu Lestari ¹⁾; Tri Inda Fadhila Rahma ²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ Ayuleslestari2424@gmail.com; ¹⁾ triindafadhila@uinsu.ac.id

How to Cite :

Lestari, A., Rahma, T. I. F. (2022). *Analysis of Agent Performance in Fostering Sharia Insurance Understanding of Prospective Customers of Pt.Prudential Life Assurance Binjai Branch*. JURNAL EMBA REVIEW, 2(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v2i1>

ARTICLE HISTORY

Received [10 April 2022]

Revised [20 April 2022]

Accepted [22 April 2022]

KEYWORDS

Sharia Insurance,
Understanding, Agent
Performance

This is an open access article under
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Asuransi syariah merupakan usaha tolong menolong atau saling melindungi antara sesama umat manusia. Dana yang terdapat dalam asuransi syariah akan dihibahkan kepada peserta asuransi syariah ketika terjadi resiko atau musibah yang menimpah nasabah. Dana tersebut dikenal dengan dana Tabarru hal ini tentu akan meminimalisir resiko yang terjadi antara nasabah asuransi syariah. Dalam sebuah perusahaan Asuransi baik dari segi jenis asuransi konvensional ,maupun syariah diperlukan sebuah Agen. Kinerja seorang agen tentu sangat berpengaruh terhadap maju atau tidaknya perusahaan asuransi,serta sebagai penghubung atau mediator terhadap calon nasabah. Dengan menumbuhkan pemahaman asuransi tentu menyadarkan masyarakat sehingga dapat mencegah terjadi resiko pada diri kita,mengetahui respon calon nasabah terlihat dari ekstistensi asuransi syariah yang dapat diterima atau tidaknya ketika prospek,serta memberi solusi kepada calon nasabah ketika memilih produk cocok untuk dirinya itu juga bentuk tanggung jawab agen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Agen Dalam Menumbuhkan Pemahaman Asuransi Syariah Terhadap Calon Nasabah Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan wawancara dari beberapa calon nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja agen dapat membantuh pemahaman masyarakat akan pentingnya asuransi bagi perlindungan dirinya maupun keluarganya,serta nasabah bebas dari praktik riba.

ABSTRACT

Sharia insurance is an effort to help or protect each other between fellow human beings. The funds contained in sharia insurance will be donated to sharia insurance participants when a risk or disaster befalls the customer. These funds are known as Tabarru funds, this will certainly minimize the risks that occur between sharia insurance customers. In an insurance company, both in terms of conventional and sharia insurance types, an agent is needed. The performance of an agent is certainly very influential on the progress or failure of an insurance company, as well as a liaison or mediator

to prospective customers. whether or not when the prospect, as well as providing solutions to prospective customers when choosing a product suitable for him, is also a form of the agent's responsibility. The purpose of this study was to determine the performance of agents in developing understanding of sharia insurance against prospective customers of Pt.Prudential Life Assurance, Binjai Branch. This study used a qualitative method with data collection techniques using literature studies and interviews from several prospective customers.can help people understand the importance of insurance for the protection of themselves and their families, as well as customers free from the practice of usury.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan syariah merupakan termasuk usaha bergerak dibidang jasa keuangan dimana berdasarkan prinsip syariah. Salah satu yang termasuk lembaga non bank adalah asuransi syariah Keberadaan asuransi syariah tidak terlepas dari asuransi konvensional yang sudah berkembang terlebih dahulu. Maka dari itu asuransi syariah harus tumbuh ektitensinya dipasar asuransi indonesia agar dapat mengelahkan asuransi konvensional. Tentunya kita dapat melihat asuransi syariah dapat bisa dijadikan lahan bisnis kedepannya karena mayoritas penduduk indonesia beragama islam sehingga menjadi peluang berkembangnya. Asuransi syariah diperlukan untuk melindungi, tolong menolong atau mencegah resiko yaang terjadi pada diri kita sehingga resiko tersebut dapat meminimalisirkan.Tetapi apabila seseorang ingin melindungi mencegah resiko terjadi asuransi syariah solusinya berdasarkan prinsip islam.

Pemahaman atau pengenalan tentang asuransi syariah perlu dikenal dimasyarakat, sebagian masyarakat kurang memahami asuransi syariah yang mereka kenal umum Bpjs sejenis perlindungan sakit maka akan ditanggung biayanya. Padahal asuransi syariah sama seperti asuransi syariah cuma disini asuransi syariah banyak produknya yang dapat dinikmati nasabah seperti asuransi pendidikan kesehatan,asuransi jiwa dll. Maka untuk memperkenalkan pengetahuan atau pemahaman diperlukan agen asuransi syariah sebagai penghubung dikalangan masyarakat atau pemberi informasi memperkenalkan produk.

Keberadaan seorang agen sangat penting dalam perusahaan,baik atau buruk citra perusahaan berpengaruh terhadap usaha yang dijalankan.seorang agen dituntut mempunyai pengetahuan baik respon tanggapan masyarakat,cara menyakinka pembelian terhadap produk yang ditawarkan dalam memasarkan produk asuransi. Walaupun sudah punya lisensi sertifikat agen menjalankan tentu tidak mudah terjun langsung kelapangan dengan masyarakat.

Data Asuransi syariah total aset asuransi syariah sampai dengan kuartal III-2021 mencapai Rp 43,68 triliun atau tumbuh 6,10% secara tahunan (*year on year/yoy*). Dari sisi bisnis, kontribusi bruto pun melesat 41,32% (yoy) menjadi Rp 16,89 triliun. Namun demikian, klaim bruto turut naik signifikan 64,53% (yoy) menjadi Rp 14,63 triliun.

Didalam asuransi syariah terdapat pembagian resiko,maksudnya apabila nasabah peserta asuransi terkena resiko maka peserta lain akan membantu sehingga ada unsur tolong menolong sesama peserta.Akad yang digunakan dalam asuransi syariah ijarah yang merupakan mudharib, maka akad tabbaru adalah hibah. Maksudnya disini jika kepentingan bisnis perusahaan asuransi mudharib(pengelola usaha) sedangkan shoibi mal(pemegang polis) apabila dana tersebut untuk dihibahkan seperti membantu terkenah musibah sesama peserta asuransi maka digunakan akad tabbaru.

Menurut Dewan syariah nasional dalam fatwa DSN No.21/DSN MUI/X/2021 mengenai pengertian asuransi syariah merupakan usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah tolong menolong ,adil,dan bahkan saling menguntungkan antara sesama pemegang polis maupun perusahaan.

Tujuan dari asuransi syariah tidak lepas untuk kepentingan umat yang dikejar bukanlah keuntungan semata namun tujuannya untuk sosial. Pada dasarnya peserta menanggung

(menjamin) dirinya sendiri, perusahaan sebagai penghubung antara peserta dengan nasabah yang bertanggung. Pembiayaan serta pendanaan bagi nasabah harus terbebas dari unsur transaksi yang diharamkan dalam islam.

Menjadi seorang agen asuransi syariah selain menawarkan produk diharapkan mendidik menyarankan masyarakat memakai produk asuransi syariah baik untuk dirinya, keluarga menghadapi risiko terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitatif Kinerja Agen Dalam Menumbuhkan Pemahaman Asuransi Syariah Terhadap Calon Nasabah Pt. Prudential Life Assurance Cabang Binjai. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pemahaman masyarakat mengenai asuransi syariah, mengetahui respon masyarakat tentang asuransi syariah biasanya diukur dengan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif, atau hipotesis tentang asuransi syariah, bagi Prudential Binjai diharapkan kedepannya dapat memberi manfaat kepada orang semua orang seperti:

1. Meningkatkan pemahaman dan wawasan penelitian walaupun dibangku perkuliahan mempelajari mengenai asuransi syariah tentu teorinya berbeda dengan penerapan kerja di dunia lapangan langsung usaha asuransi syariah Binjai.
2. Memastikan bahwa kinerja agen berjalan dengan baik atau tidak sehingga dapat mengetahui kebutuhan produk yang dibutuhkan masyarakat.
3. Mengetahui pelayanan yang dilakukan agen terhadap nasabah tanggapannya sopan atau tidak, sehingga dalam menginformasikan produk yang ditawarkan sesuai keadaan bukan mengada-ada atau opini palsu.

LANDASAN TEORI

Asuransi Syariah

Asuransi merupakan perjanjian sebagaimana dinyatakan dalam KUHD pasal 246, bahwa: "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tertentu".

Asuransi syariah selain sifatnya melindungi dapat menolong atau dikenal dengan (ta'min, takaful atau tadhmun) tentu untuk kepentingan umat atau kepentingan bersama para peserta asuransi syariah dalam melakukan transaksi tidak menggandung transaksi yang dilarang dalam islam seperti : perjudian, riba, maysir, riswah serta transaksi yang diharamkan lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari tentu manusia akan mengalami resiko tentunya resiko berkaitan dengan ketidak pastian datang tiba-tiba. Ketika resiko itu datang untuk memperkecil suatu resiko, disinilah diperlukannya asuransi pengendalian resiko, dengan cara mengahlikan resiko atau membagi resiko dari pihak yang kemungkinan menderita adanya risiko kepada pihak lain yang bersedia melindungi dari kemungkinan yang terjadi pada resiko pihak pertama.

Dapat kita lihat perusahaan asuransi berbasis syariah seperti PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada 1995 dan merupakan bagian dari Prudential PLC, London – Inggris. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya pada 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia telah mendirikan Unit Usaha Syariah sejak 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Salah satu cabangnya kantornya ada di Pt. Asuransi Prudential Syariah di kota Binjai Timur yang didirikan pada tahun 2014.

Sistem asuransi syariah di Indonesia disepakati ulama dunia pada 1965 M/1385 H, Majma al-fiqh al-Islami (OIC) mengedopsi dan mengesahkan takaful sebagai sistem asuransi yang sesuai dengan syariah. Maksud disini kebutuhan asuransi syariah oleh umat muslim didorong juga oleh fatwa.

Prinsip-prinsip dalam asuransi syariah dasar pedoman mewujudkan kesejahteraan bagi para calon nasabah diantaranya yaitu:

1. Saling bertanggung jawab. Seorang agen harus mempunyai bentuk tanggung jawab seperti sikap menyayangi mencintai, membantu serta meningkatkan kebersamaan sesama muslim.
2. Saling bekerja sama dan membantu. Dapat diartikan sama-sama menanggung resiko, Islam mengajarkan bahwa pentingnya bekerja sama.
3. Saling melindungi. Sesama umat manusia harus saling melindungi, yang kuat melindungi yang lemah seperti pemerintah melindungi kenyamanan dan kesejahteraan masyarakatnya.
4. Mewujudkan keselamatan. Keselamatan diperlukan seorang muslim demi menumbuhkan perasaan tenang apalagi dengan membantu orang ikut dalam asuransi syariah.

Bentuk Strategi pengembangan asuransi syariah yang perlu dilakukan sebagai berikut :

1. Perlunya strategi pemasaran yang fokus agar dapat menimbulkan pemahaman dimasyarakat mengenai asuransi syariah.
2. Perlunya ada dukungan dari beberapa pihak pemerintah, maupun swasta agar perkembangannya maju.
3. Perlunya kualitas pelayanan
4. Perlunya meningkatkan SDM dalam asuransi syariah.

Hambatan pengembangan dalam asuransi syariah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi. Sosialisasi kepada masyarakat masih kurang sehingga membuat masyarakat tidak mengenal apa itu asuransi. Hal itu dapat terlihat ketika ingin memperkenalkan asuransi syariah mereka tidak paham, jadi untuk memberi pemahaman kita menjelaskan asuransi syariah.
2. Kurangnya dukungan umat. Dukungan umat menjadi acuan dalam proses perkembangan asuransi syariah apalagi praktek asuransi syariah dianjurkan dalam bermuamalah.
3. Kurangnya dukungan dari pemerintah. Terlihat dalam perundang undangan yang berlaku belum ada memfasilitasi perkembangan asuransi syariah yang optimal.
4. Asuransi syariah sebagaimana bank dan lembaga keuangan syariah masih dalam proses bentuk. Oleh karena itulah diperlukannya langkah sosialisasi maupun simpati, serta mendapat masukan jika ada kekurangan dari sistem.

Kinerja Agen

Mengenai Agen Asuransi ini, pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 28 dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian disebutkan bahwasanya 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 atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.

Kinerja agen bagi perusahaan sangat dibutuhkan ketika melakukan distribusi saat penjualan sedang berlangsung bertemu calon nasabah, maka peranan seorang agen menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penjualan, ditambah lagi perlunya pendidikan dan pelatihan agar bertemu calon nasabah tidak canggung maka yang harus dilakukan yaitu :

1. Pengetahuan tentang profil perusahaan
2. Pengetahuan produk
3. Teori pemasaran
4. Pematapan aqidah dan akhlaq

Selain itu tentu dalam mendapatkan pendidikan tidak mudah bagi seorang agen menyerap pemahaman yang diberikan pihak perusahaan yang melakukan bimbingan sebelum terjun langsung kelapangan, lalu tahapan-tahapan dalam melakukan penjualan produk, pengalaman yang diamati dari calon nasabah atau yang sudah pegang polis. Adapun alasan mereka membelik sebuah produk asuransi dikarenakan kualitas penjualan yang baik selain dari kualitas produk, premi asuransi, profil perusahaan, menjadi faktor penentuan lainnya.

Dalam dunia kerja asuransi mengenal namanya prospekting ,disini adalah kegiatan para agen untuk terjun langsung kelapangan mencari calon nasabah baru agar ikut berasuransi ditempat perusahaan dia bekerja.

1. Penamatan sendiri melalui
 - a. Buku telepon
 - b. Buku daftar bisnis
 - c. Media cetak atau elektronika
 - d. Kenalan atau tetangga
 - e. Lingkungan sosial
2. Referensi melalui
 - a. Teman
 - b. Pemegang polis
 - c. Prospek yang sudah menutup

Dalam memudahkan melakukan wawancara kinerja sebagai seorang agen untuk menghindari kesalahan pandangan terhadap prospek,biasanya para agen mencari data dari keluarga terdekat sejenis family, teman, sanak saudara, tetangga dll. Orang yang memberi informasi kepada kita yang ingin dikunjungi langsung dengan tujuan mendapatkan nasabah karna agar dapat mengenal sifat, kebutuhannya, serta kegiatannya sehingga tertarik untuk membelik.

Sudut Padang ekonomi islam terdapat beberapa sikap yang menjadi modal dasar seorang agen sebagai pemasar produk syariah. Beberapa modal dasar sikap tersebut adalah sebagai berikut (Amrin, 2007, hal. 112-114):

1. Bertanggung Jawab, seorang agen asuransi syariah bertanggung jawab bukan hanya semata-mata kepada klien atau pemegang polis namun lebih bertanggung jawab lagi kepada Allah swt.
2. Mandiri, sifat tidak bergantung pada orang lain. Karena pada hakikatnya seseorang tidak selamanya bisa bantu membantu kita terkecuali dari kita yang harus berusaha sedapat mungkin untuk melakukannya.
3. Kreatif, seorang penjual atau pemasar, dalam hal ini seorang agen akan sangat terbantu dalam perjalanannya memasarkan suatu produk dengan memiliki sebuah kreatifitas atau sifat kreatif.
4. Selalu optimis dan tidak mudah putus asa, suatu sikap yang melekat pada jiwa seorang agen, yaitu niat yang kuat disertai dengan keyakinan akan tercapainya suatu tujuan dengan syarat adanya komitmen dan kesungguhan dalam upaya pencapaian tujuan tersebut.
5. Jujur dan dapat dipercaya, seorang agen asuransi syariah harus menyampaikan, menginformasikan dan mempresentasikan keadaan produk yang di tawarkan dengan sebenar-benarnya dan atau sesuai keadaannya bukan mengada-ada atau membuat opini palsu.
6. Sabar dan tidak panik ketika mengalami kegagalan.

Sikap yang harus dihindari seorang agen yaitu :

1. Berburuk sangka. Seorang agen tidak boleh berburuk sangka terlebih dahulu kepada calon nasabah ketika terjadi penolakan.
2. Menjelek-jelekan atau menggunjing. Menjadi seorang agen apabila tidak bekerja diperusahaan tersebut ketika bertemu terhadap calon nasabah tidak boleh menjelekan karena dengan sifat seperti itu maka merusak citra perusahaan asuransi serta melanggar kode etik.
3. Memata-matai. agen tidak diperbolehkan mencari-cari kesalahan dan kelemahan suatu produk dari perusahaan asuransi dengan motif memenangkan persaingan.
4. Mengadu Domba. Agen tidak boleh menjual 2 produk dari 2 perusahaan yang berbeda takutnya akan menimbulkan kesalah pahaman berakibat fatal bagi pihak terlibat didalamnya.

Persentase produk hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan ketika ingin menawarkan produk tersebut, tentunya harus memperhatikan proses-proses yaitu:

1. Memperkenalkan diri dan nama perusahaan. Memperkenalkan diri menjelaskan nama kita, asal, pekerja dengan jujur tanpa menyebutkan gelar atau nama kepada orang yang ingin kita prospek ini bentuk rasa kepercayaan orang kepada kita. Selain itu nama perusahaan atau profil perusahaan jika latar belakang baik tidak ada permasalahan atau kasus diperusahaan tersebut merupakan hal yang sangat wajar diperhatikan.
2. Memberitahukan fakta kebutuhan keluarga dan produk yang sesuai. Jelaskan informasi tentang asuransi menggunakan bahasa dan terbuka serta mudah dimengerti. Kebutuhan produk apa yang cocok untuk keluarga yang ingin beransuransi yang cocok untuk ditawarkan. Ketika sebuah data yang ingin kita sampaikan harus benar dan terbuka tanpa ditutupi apa bila data tadi ada pertanyaan dari calon nasabah kita sebagai agen bila tidak tau apa jawabannya maka harus berkata "mohon maaf saya belum bisa menyajikan data dan jawaban".
3. Memberi saran pemecahnya dengan menggelar produk. Seorang agen harus pandai memecahkan solusi apabila melakukan prospek banyak produk dijual ketika calon nasabah bertanya produk yang cocok diantara banyak pilihan agar tidak mengecewakan calon nasabah. Semakin banyak produk alternatif yang ditawarkan untuk memperluas jaminan maka menarik minat prospek untuk didiskusikan jenis polis mana yang cocok.
4. Berusaha untuk mempengaruhi pikiran calon nasabah ketika prospek. Seorang agen harus mempunyai pemahaman baik perilaku konsumen ketika prospek dapat mempengaruhinya mengenai produk asuransi maka semakin besar kemungkinan membelik produk tersebut. Berikan pengetahuan kepada calon nasabah mengenai asuransi secara luas sehingga dia bingung. Maka dari itu ketika dia tidak paham sosok seorang agen harus dapat menerangkan cara sederhana dan mudah dimengerti sehingga mendapat menarik simpati dari calon nasabah.

Sistem kerja diasuransi jika terjadi pembelian oleh calon nasabah dikenal dengan nama closing dimana adanya sikap yang diambil calon nasabah untuk menggunakan produk asuransi syariah, kemudian pengisian formulir aplikasi atau surat permintaan (SP) yang telah disediakan. Penutupan ini bukan seakan-akan berakhirnya dari aktivitas penjualan asuransi, melainkan pelayanan yang dilakukan pihak agen kepada calon nasabah karena sudah melakukan pembelian maka timbul suatu kontrak asuransi disini adalah kontrak jangka panjang.

Seorang agen tentu tidak mudah menjalankan tugas ada tantangan yang pasti dialami dalam penutupan dapat terjadi masalah, bahkan penolakan ada keraguan pada calon nasabah seperti takut tidak dikeluarkan klaim padahal sudah bayar, ketidak mampuan mengisi formulir SPA serta dilengkapi data yang mau diisi. Sehingga seorang agen harus mengetahui situasi kondisi seseorang saat menyedorkan formulir SPA, tidak semua orang bersedia mengisi mengingat pandangan orang berbeda mengisi berarti akan melakukan pembelian, tentunya formulir yang diisi

saat melakukan prospek harus diseleksi terlebih dahulu dari team underwriting yang menilai layak atau tidak bergabung nasabah contohnya diperusahaan Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai.

Setelah pengisian surat selesai maka melalui aplikasi tadi akan diproses penerbitan polisnya nasabah oleh pihak perusahaan pusat. Selanjutnya agen menawarkan layanan purna jual dengan mengantarkan buku polis kerumah nasabah serta menjelaskan apa saja manfaat yang terdapat dalam buku polis bisa dibaca jika tidak paham bisa dipertanyakan keagen jika memahami jawaban, dengan hal tersebut bisa melakukan penawaran kebutuhan produk yang lain.

Agen harus bijaksana dalam penasehat keuangan serta bersedia menjadi konsultasi keuangan nasabah karna jika kita layani dengan baik bekerjanya maka dia akan membeli polis kembali atau polis kedua maupun selanjutnya. Untuk itu kita harus profesional mengetahui bagaimana manajemen ketika terjadi resiko menimpah ,asuransi sangat berkaitan dengan menimalisir resiko.

Peran yang harus diperhatikan oleh seorang agen terhadap calon nasabah misalnya Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai sebagai berikut :

1. Menerangkan manfaat produk dengan jelas
2. Dengarkan keluhan para calon nasabah setelah itu kita bisa menjelaskan bahwa asuransi prudential life assurance berbeda dengan jenis perusahaan asuransi yang lain
3. Sebaiknya kita seorang agen menyarankan produk itu sesuai kebutuhan calon nasabah
4. Menyakinkan isi aplikasi sudah dipahami mengenai keterangan yang diberikan sesuai kondisi yang sebenar-benarnya tanpa menipu keadaan apabila terjadi dapat menimbulkan pembatalan perjanjian asuransi
5. Menginformasikan isi maupunsyarat yang terdapat pada polis
6. Menginformasikan kepada calon nasabah mengenai pembayaran premi dan konsenkuensinya bila pembayaran berenti.
7. Memberikan laporan benar keadaan calon peserta.
8. Sebagai penjaga nama baik perusahaan dimata masyarakat.

Pemahaman

Pengertian pemahaman Menurut Sudirman (2014: 42) pemahaman yaitu menguasai sesuatu dengan pikiran. Sedangkan menurut Sudjana (2016:24) menyatakan bahwa pemahaman adalah tipe hasil belajar yang setingkat lebih tinggi dari pada pengetahuan, misalnya menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri sesuatu yang dibaca atau didengarnya, memberi contoh lain dari yang dicontohkan, atau menggunakan penerapan pada kasus lain.

Jadi dapat disimpulkan pemahaman itu hal yang dapat dipahami,dilakukan oleh seseorang serta dapat dipraktekan nyata dalam kehidupan. Cara yang dapat dilakukan dalam menumbuhkan pemahaman asuransi syariah yang dilakukan dengan bertemu dengan para calon agen untuk mendapat informasi, membaca melalui buku, internet, maupun surat kabar , dan sebagainya. Dalam penangkapan pemahaman pemikiran setiap orang berbeda.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif ,dimana prosedur penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati. Setelah mendapatkan data-data yang diperlukan melalui temuan data dilapangan secara langsung maka mengetahui masalah apa yang terjadi dilapangan yang penulis akan bahas. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo sehingga

menghasilkan suatu kesimpulan yang factual dan dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan observasi lapangan dilakukan pada Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai. Diharapkan setelah melakukan penelitian ini mendapatkan jalan solusi bahwa kabar buruk soal asuransi syariah tidak semua perusahaan melakukan hal tersebut maka diharapkan agen menumbuhkan pemahaman dan citra baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Asuransi syariah Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai selalu dibangun dengan prinsip tolong menolong Artinya, perusahaan atau lembaga asuransi dengan peserta asuransi saling memahami bahwa kedua belah pihak harus memberikan pola pendanaan yang saling menguntungkan kedua belah pihak dengan melalui akad yang disepakati bersama.

Peran agen Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai sangat berpengaruh terhadap pemasaran yang dilakukan.Agen merupakan seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa asuransi atas nama perusahaan asuransi.Seorang agen dilembaga keuangan syariah memiliki nilai baik terutama, ketika transaksi saat melakukan pemasaran etika itu maupun perilaku bisnis yang dibenarkan oleh syariah serta memiliki pengetahuan yang luas.

Melalui pemahaman ini lah calon nasabah akan tertarik terhadap asuransi syariah jika terjadi maka calon nasabah akan closing disini maksudnya calon nasabah menentukan mengambil keputusan untuk membelik produk asuransi,peran agenlah yang menyarankan prroduk yang cocok untuk nasabah.

Tidak semua pihak memahami asuransi syariah,menjadi seorang agen tentu mengalami penolakan karena masi ada dikalangan masyarakat tidak memahami disini sosialisasi yang diperlukan seorang agen, harus sabar menghadapi perilaku konsumen terhadap kita dengan tujuan kita seorang agen selain ingin mendapatkan nasabah niatnya membantu atau menolong, dengan niat yang baik akan mendapatkan hasil yang baik kedepannya.

Menurut hasil wawancara langsung bertemu dengan calon nasabah ada beberapa tanggapan mereka mengenai pemahaman asuransi syariah diantaranya adalah:

Menurut Bapak benny pedagang tokoh obat beriszin pembangunan saat melakukan wawan cara langsung mengenai pemahaman asuransi bapak tersebut sudah paham apa itu asuransi karna ibu tersebut juga sudah bergabung menjadi nasabah asuransi. Asuransi pendapat ibu tersebut ketika tertimpah musibah maka mendapat santunan dari pihak perusahaan sehigga dapat menimalisir biaya yang keluar.

Menurut kakak Lisa seorang karyawan tokoh Nizam fashion tidak mengenal asuransi syariah karena nama nya jarang didengar, setelah kita jelaskan mengenai bpjs kakak tersebut mengenalnya bahwa biaya sakit di bpjs akan ditanggung,nah disinilah kita jelaskan bahwa asuransi syariah sama seperti bpjs biaya sakit akan ditanggung,maupun biaya kematian akan dikeluarkan dalam arti tentu semua orang tidak mau meninggal cepat setidaknya kalau kita meninggalkan keluarga kita maka akan ada dana yang dikeluarkan tidak binggung kehidupan kedepannya.

Pembelajaran ini diharapkan bagi para akademisi Untuk memberikan kontribusi terhadap kajian mengenai tingkat pemahaman agen dan peran agen dalam meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi syariah,dalam mengembangkan teori asuransi syariah keagenan. Bagi pihak

asuransi syariah Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai diharapkan Kinerja agen dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan asuransi syariah untuk kemajuan dimasa mendatang.

Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan, dan menjelaskan ke masyarakat sangat membutuhkan. Sehingga dapat kita ketahui bahwa peran seorang agen asuransi sangat dibutuhkan karena mereka merupakan orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi untuk menginformasikan tentang betapa pentingnya asuransi sebagai jaminan masyarakat. Oleh karena itu agen harus jujur, baik jujur kepada diri sendiri, jujur kepada masyarakat, maupun jujur kepada perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemahaman asuransi syariah dikalangan calon nasabah dibinjai sudah berada diposisi mengenal asuransi syariah melalui hasil wawancara, namun ada beberapa juga masyarakat tidak mengenal asuransi syariah. Tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang agen yang harus sabar ketika prospek memperkenalkan asuransi syariah terhadap calon nasabah. Setiap pekerjaan tentu tidak muda mempunyai tantangan sendiri untuk menjalankannya, dari hasil kesabaran bekerja tentu mendapatkan hasil yang maksimal kedepannya.

Kinerja seorang agen sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan di Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai tempat seorang agen bekerja. Dari seorang agen, calon nasabah dapat memahami asuransi syariah, manfaat yang diberikan kepada calon nasabah serta meningkatkan literasi dikalangan para calon nasabah. Menjadi seorang agen tadi diharapkan oleh seorang calon nasabah mempunyai etika baik itu sopan dan santu ketika bertemu dengan calon nasabah saat memperkenalkan diri, ramah terhadap calon nasabah, berbicara dengan jujur mengenai produk yang ditawarkan, tidak berbohong sehingga menjadi daya tarik untuk bergabung menjadi nasabah asuransi syariah.

Pentingnya pemahaman ini tadilah upaya memajukan bisnis yang dijalankan Pt.Prudential Life Assurance Cabang Binjai, selain itu niat menjadi seorang agen ketika bekerja harus niat menolong, membantu orang dikarenakan bahwa resiko datang dengan tiba-tiba untuk memperkecil resiko diperlukannya asuransi syariah yang sesuai dengan prinsip syariah dalam islam. Menjadi Seorang agen harus mendapat bekal pendidikan sebelum terjun langsung kelapangan, baik ketika mengenali pemasaran produk, selain itu kode etik keagenannya merupakan syarat seorang agen diakui sah untuk menghindari aegen yang abal-abal dapat mencemari nama baik perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rastuti Tuti 2016 ."*Aspek Hukum Perjanjian Asuransi* ". Yogyakarta: Medpress Digital.
- Amrin Abdullah ."*Strategi pemasaran asuransi syariah*". Penerbit: Grasindo.
- Andri Somitra 2010 ."*Bank dan lembaga keuangan syariah*". Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mardani 2017 ."*Aspek hukum lembaga keuangan syariah diindonesia*". Jakarta: Kencana.
- Suparmin Asy'ari ."*Asuransi syariah konsep hukum dan operasionalnya*". Penerbit: Uas inspirasi indonesia.
- <http://repository.uinbanten.ac.id/5391/> Diakses Pada 1 April 2022 Pukul 13:45 WIB.
- <https://www.prudential.co.id/id/about-prudential-indonesia/> Diakses 2 April 2022 Pukul 15:00 WIB.
- <https://investor.id/finance/275563/asuransi-syariah-harus-mulai-bersiap-hadapi-tantangan-afas-di-2022/> Diakses Pada Tanggal 31 Maret 2022 Pukul 14:00 WIB.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kinerja+agen+pemahan+asuransi+syariah&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DtYeXW2jpgYl. *Jurnal Ekonomi dan perbankan syariah* ,Vol 5, No 1, April 2017

<http://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/235/211>.

Jurnal

Maneksi, Vol.8, No.1, Juni 2019.