

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk masyarakat Indonesia sangatlah pesat dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan rasa aman, kesehatan dan pendidikan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang semakin meningkat. Rasa khawatir akan keselamatan hidup, terutama kesehatan keluarga membuat manusia membutuhkan jaminan akan hal itu, termasuk dalam dunia usaha, resiko untuk mengalami ketidak beruntungan selalu ada. Maka manusia sebagai seorang konsumen membutuhkan suatu produk yang dapat menjamin keberlangsungan hidupnya dan keluarganya. Untuk mengatasi kerugian yang timbul, manusia mengembangkan mekanisme yang ada pada saat ini di kenal dengan istilah asuransi (Nisitasari, 2017).

Berbagai macam lembaga pertanggungan telah banyak didirikan, termasuk juga salah satu perusahaan asuransi syariah. Asuransi syariah adalah usaha yang saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk *asset* atau dana *tabarru'* yang mengembalikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan sistem syariah (Ahmad Rodoni, 2015). Karena kita sebagai umat manusia tidak akan mengetahui tentang apa yang akan terjadi dimasa yang akan datang secara sempurna. Dengan salah satu adanya produk asuransi yang mana bisa membantu para nasabah sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk membantu kegiatan manusia yang membutuhkan bantuan secara mendesak.

Asuransi merupakan salah satu sarana keuangan (financial) dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, ataupun menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Mengingat bahwa kehidupan manusia tidak terlepas dari musibah yang dapat menimbulkan kerugian, maka mengikuti asuransi adalah pilihan yang tepat. Asuransi sudah menjadi salah satu acuan akan pemenuhan kebutuhan serta rasa aman atas kejadiannya faktor

ketidakpastian yang mungkin terjadi di kehidupan seseorang maupun risiko yang akan dialami perusahaan (Zayusman & Riyaldi, 2019).

Asuransi bisa disebut dengan jaminan antara agen dan nasabah yang berguna untuk membantu para masyarakat yang membutuhkan penanganan jangka panjang untuk kedepannya. Dalam asuransi ini mempunyai macam-macam produk jasa asuransi di antaranya: asuransi pendidikan, asuransi jiwa, asuransi penyakit kritis, asuransi kecelakaan, dan produk unit link. Sebenarnya dalam produk asuransi syariah ini memiliki banyak macam produk asuransi, tetapi banyak diambil oleh para agen yaitu produk jasa yang sering dibutuhkan para nasabah (Zayusman & Riyaldi, 2019)

Perkembangan dalam suatu entitas bisnis dalam hal industry asuransi syariah tidak terlepas dari peran agen. Agen asuransi adalah siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan public. Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen (Kuat Ismanto, 2009).

Agen asuransi memiliki peran penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi. Agen perusahaan asuransi diberi wewenang oleh perusahaan yang mengatasnamakan perusahaan asuransi, dan seorang agen asuransi harus memiliki kapasitas legal dengan mengikuti ujian. Agen asuransi tersendiri harus terdaftar di Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Ketika seorang agen sudah melakukan ujian yang dilakukan oleh perusahaan masing-masing asuransi mereka sudah bisa menjalankan atau menjual produk asuransi syariah (Ismawan, 2022).

Agen asuransi merupakan penghubung antara konsumen dengan perusahaan asuransi. Para agen asuransi bertugas untuk menolong individu, keluarga, perusahaan, ataupun lembaga untuk merencanakan hingga akhirnya

memilih polis asuransi sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Bagi seorang calon nasabah, agen asuransi akan mendampingi proses pengenalan dan pemilihan polis guna untuk melindungi kehidupan pribadi, keluarga, kesehatan, dan kesejahteraannya dimasa yang akan datang (Al Arif, 2015)

Posisi seorang agen asuransi bagi sebuah perusahaan asuransi sangat dibutuhkan, karena lewat agen inilah perusahaan dapat memasarkan atau menjual produknya kepada calon nasabah. Mengingat pentingnya keberadaan suatu agen bagi perusahaan asuransi, seorang agen dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang asuransi, produk-produk asuransi, dan cara memasarkannya suatu produk asuransi.

Salah satu keberhasilan perusahaan asuransi syariah ialah melalui pemasaran. Pemasaran pada asuransi syariah lebih diperlukan kemampuan merekrut, membina, mengembangkan dan *personal selling* (komunikasi langsung antara penjual dan calon nasabah serta membentuk minat nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga nasabah tertarik untuk membeli produk). Pada umumnya pemasaran asuransi syariah dilakukan melalui agen, agen merupakan seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi syariah atas nama perusahaan asuransi (Soemitra, 2017)

Dalam upaya untuk menarik minat dan keputusan suatu nasabah untuk mengasuransikan dananya di kantor asuransi prudential syariah di Banyuwangi dilakukan berbagai upaya yaitu dengan adanya peran agen. Yang mana peran agen sangat penting dalam suatu kegiatan untuk melayani nasabah dan memasarkan produknya dengan baik. Minat merupakan sifat yang relative ada pada diri seseorang, karena minat pengaruhnya sangat besar untuk seseorang melakukan sesuatu yang diminatinya. Sebaliknya tanpa minat seseorang tidak bisa melakukan apa yang diinginkan (Zayusman & Riyaldi, 2019). Keputusan nasabah sendiri merupakan sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa atau suatu

keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencairan informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya keputusan (Tamara, 2019) .

Alasan penulis meneliti judul ini dikarenakan penulis tertarik dengan peranan agen. Peran agen disini sangat penting dalam meningkatkan pemasaran atau penjualan produk asuransi syariah. Tanpa agen, perusahaan asuransi tidak bisa berjalan dengan baik. Menurut M. Wahyu Prihartono, agen merupakan ujung tombak keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Prihartono, 2001). Dimana agen sangatlah berperan terhadap penawaran produk baru pada asuransi syariah saat ini, agen memberikan pelayanan terhadap kebutuhan maupun harta benda.

Pemaparan mengenai latar belakang masalah diatas, terutama permasalahan mengenai peran agen dalam pemasaran produk asuransi syariah pada PT Prudential. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Peran Agen Dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah dikota Banyuwangi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah dikota Banyuwangi.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah dikota Banyuwangi

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Peran Agen dalam Pemasaran produk asuransi terhadap pengenalan masalah dalam keputusan pembelian.

- b. Mengetahui Peran Agen dalam Pemasaran Produk asuransi terhadap Pencarian informasi dalam keputusan pembelian.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkaitan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran pada umumnya dan pengetahuan konsumen untuk mengambil keputusan peserta menjadi asuransi syari'ah.

- b. Bagi Asuransi Prudential Syari'ah

Diharapkan penelitian ini memberikan suatu masukan atau informasi untuk mengevaluasi kinerja perusahaan yang berdampak pada keputusan seorang peserta untuk menjadi nasabah syari'ah dan sebagai pertimbangan dimasa yang akan mendatang.

- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan atau manfaat bagi peserta agar kehidupannya di dunia merasa aman dan terlindungi karena sudah memiliki asuransi. Peneliti juga bisa menambah pengalaman serta keterampilan dan melakukan penelitian sehingga nantinya dapat menerapkan pengetahuan yang telah di dapat.