

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama	: Jalan Besar Ijen No. 77C Malang 65112. Telepon (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
Kampus I	: Jalan Srikoyo No. 106 Jember. Telepon (0331) 486613
Kampus II	: Jalan Ahmad Yani Sumberporong Lawang. Telepon (0341) 427847
Kampus III	: Jalan Dr. Soetomo No. 46 Blitar. Telepon (0342) 801043
Kampus IV	: Jalan KH. Wahid Hasyim No. 64 B Kediri. Telepon (0354) 773095
Kampus V	: Jalan Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek. Telepon (0355) 791293
Kampus VI	: Jalan Dr. Cipto Mangunkusomo No. 82A Ponorogo. Telepon (0352) 461792

Website : [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)



## PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH

### PERMOHONAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jiswatin Aliyah

NIM : P17430191019

Program Studi : D3 Asuransi Kesehatan

Jurusan : Kesehatan Terapan

Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi informan penelitian dengan judul “Peran Agen Dalam Menentukan Peserta Menjadi Nasabah Asuransi Prudential Syari’ah”.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terimakasih.

Malang, November 2021  
Hormat Saya,

Jiswatin Aliyah  
NIM.P17430191019

## Lampiran 2 Surat Persetujuan



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama	: Jalan Besar Ijen No. 77 C Malang 65112. Telepon (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
I	: Jalan Srikoyo No. 106 Jember. Telepon (0331) 486613
Kampus II	: Jalan Ahmad Yani Sumberporong Lawang. Telepon (0341) 427847
Kampus III	: Jalan Dr. Soetomo No. 46 Blitar. Telepon (0342) 801043
Kampus IV	: Jalan KH. Wahid Hasyim No. 64 B Kediri. Telepon (0354) 773095
Kampus V	: Jalan Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek. Telepon (0355) 791293
Kampus VI	: Jalan Dr. Cipto Mangunkusomo No. 82A Ponorogo. Telepon (0352) 461792



Website : [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkesmalang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkesmalang.ac.id)

### **PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH**

#### SURAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan bahwa:

1. Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian: “Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah dikota Banyuwangi”.
2. Setelah saya memahami penjelasan tersebut, dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun bersedia ikut serta dalam penelitian ini dengan kondisi:
  - a) Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah saja.
  - b) Apabila saya inginkan, saya boleh memutuskan untuk keluar/tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Saksi

Malang, November 2021

Informan Penelitian

.....

.....

### Lampiran 3 Data Informan



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama : Jalan Besar Ijen No. 77C Malang 65112. Telepon (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
Kampus I : Jalan Srikoyo No. 106 Jember. Telepon (0331) 486613  
Kampus II : Jalan Ahmad Yani Sumberporong Lawang. Telepon (0341) 427847  
Kampus III : Jalan Dr. Soetomo No. 46 Blitar. Telepon (0342) 801043  
Kampus IV : Jalan KH. Wahid Hasyim No. 64 B Kediri. Telepon (0354) 773095  
Kampus V : Jalan Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek. Telepon (0355) 791293  
Kampus VI : Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82A Ponorogo. Telepon (0352) 461792



Website : [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id)

Email : [direktori@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktori@poltekkes-malang.ac.id)

## PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH

### DATA INFORMAN

#### A. Identitas Informan

1. Nama Lengkap :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Alamat Rumah :
5. Pendidikan :
6. Lama Bekerja :
7. No. HP :

#### B. Waktu Wawancara

1. Hari / Tanggal :
2. Jam : Pukul.....s/d.....wib.

## Lampiran 4 Pedoman Wawancara



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama	: Jalan Besar Ijen No. 77C Malang 65112. Telepon (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
I	: Jalan Srikoyo No. 106 Jember. Telepon (0331) 486613
Kampus II	: Jalan Ahmad Yani Sumberporong Lawang. Telepon (0341) 427847
Kampus III	: Jalan Dr. Soetomo No. 46 Blitar. Telepon (0342) 801043
Kampus IV	: Jalan KH. Wahid Hasyim No. 64 B Kediri. Telepon (0354) 773095
Kampus V	: Jalan Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek. Telepon (0355) 791293
Kampus VI	: Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82A Ponorogo. Telepon (0352) 461792

Website : [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)



### ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH

#### PEDOMAN WAWANCARA

#### Persiapan dan Petunjuk Wawancara

1. Mempelajari pertanyaan wawancara sesuai dengan pedoman yang ada.
2. Mengatur waktu dan lokasi yang tepat untuk melakukan wawancara.
3. Etika dalam wawancara
  - a. Salam pembuka.
  - b. Memperkenalkan diri kepada informan.
  - c. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.
  - d. Peneliti meminta persetujuan informasi untuk merekam hasil wawancara.
  - e. Sebelum memulai wawancara, peneliti harus memastikan terlebih dahulu alat perekam dapat berfungsi dengan baik. Peneliti minta ijin terlebih dahulu kepada informan untuk merekam pembicaraan selama wawancara berjalan.
  - f. Apabila waktu masih mencukupi, pewawancara dapat menyanyakan kembali dengan pendekatan dan kalimat yang berbeda.
  - g. Ucapan terimakasih kepada informan atas waktu yang telah diberikan.

## Lampiran 5 Pertanyaan Wawancara Untuk Agen Asuransi Prudential Syari'ah



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
 BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama : Jalan Besar Ijen No. 77C Malang 65112. Telepon (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
 I : Jalan Srikoyo No. 106 Jember. Telepon (0331) 486613  
 Kampus II : Jalan Ahmad Yani Sumberporong Lawang. Telepon (0341) 427847  
 Kampus III : Jalan Dr. Soetomo No. 46 Blitar. Telepon (0342) 801043  
 Kampus IV : Jalan KH. Wahid Hasyim No. 64 B Kediri. Telepon (0354) 773095  
 Kampus V : Jalan Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek. Telepon (0355) 791293  
 Kampus VI : Jalan Dr. Cipto Mangunkusomo No. 82A Ponorogo. Telepon (0352) 461792



Website : [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)

## **PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH**

### INFORMAN AGEN ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH

Identitas Informan

Nama :

Lama Bekerja :

Pendidikan :

Alamat/ No. Tlp/ Hp :

Pertanyaan :

### **1. Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi terhadap Pengenalan Masalah dalam Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah**

- 1) Bagaimana cara agen menjalin komunikasi ke calon nasabah?
- 2) Bagaimana cara agen menawarkan produk asuransi syariah ke calon nasabah?
- 3) Bagaimana cara agen mempertahankan dan meningkatkan kelayakan nasabah asuransi syariah?

**2. Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi terhadap Pencarian Informasi dalam Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah**

- 1) Apa strategi pemasaran yang agen lakukan untuk menarik nasabah?
- 2) Bagaimana cara agen mengetahui minat calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan?
- 3) Bagaimana cara agen mempengaruhi keyakinan nasabah untuk membeli produk asuransi syariah?

**Lampiran 6 Surat Persetujuan Informan SI**

Lampiran 1 Surat Persetujuan



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
 BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
 Kampus Utama Jalan Besar No. 111, Malang 65131. Telp: (0341) 880079, 880075, 880076 Fax: (0341) 567488  
 Kampus II Jalan Sekeloa No. 106, Jember. Telp: (031) 846611  
 Kampus III Jalan Ahmad Yani, Sondoropos, Lamongan. Telp: (031) 878487  
 Kampus IV Jalan Dr. Soetomo No. 40, Batu. Telp: (031) 831651  
 Kampus V Jalan Dr. Wahid Haryono, Cio Das, Kediri. Telp: (031) 771880  
 Kampus VI Jalan Dr. Soetomo No. 1, Brongkorok, Tregaya (0371) 591249  
 Jalan Dr. Litya, Singomerto, Sle. K.A. Bantul, Yogyakarta (0271) 461781  
 Website : www.poltekkes-malang.ac.id Email : dinkes@poltekkesmalang.ac.id



**PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI  
 PRUDENTIAL SYARIAH**

SURAT PERSETUJUAN  
(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

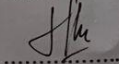
Nama :      
 Umur : 53  
 Alamat : Sidorejo, Pujowharfo, Banyuwangi

Menyatakan bahwa:

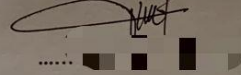
1. Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian: "Peran Agen Dalam Menentukan Peserta Menjadi Nasabah Asuransi Prudentia Syari'ah".
2. Setelah saya memahami penjelasan tersebut, dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun bersedia ikut serta dalam penelitian ini dengan kondisi:
  - a) Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah saja.
  - b) Apabila saya inginkan, saya boleh memutuskan untuk keluar/tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Malang, November 2021

Saksi



Informan Penelitian



**Lampiran 7 Surat Persetujuan Informan IW**



Lampiran 1 Surat Persetujuan



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
 BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
 Jalan Dr. Soetomo No. 171, Malang 65131. Telp: (0341) 368071, 371208 Fax: (0341) 371616  
 Kampus U-100  
 Jalan Dr. Soetomo No. 171, Malang 65131. Telp: (0341) 427947  
 Kampus B  
 Jalan Dr. Wahono, Jember 60132. Telp: (0331) 800061  
 Kampus C  
 Jalan Dr. Wahono, Jember 60132. Telp: (0331) 800061  
 Kampus V  
 Jalan Dr. Wahono, Jember 60132. Telp: (0331) 800061  
 Kampus VI  
 Jalan Dr. Wahono, Jember 60132. Telp: (0331) 800061  
 Website : www.poltekkes-malang.ac.id Email : direktorat@poltekkes-malang.ac.id



**PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI  
 PRUDENTIAL SYARIAH  
 SURAT PERSETUJUAN  
 (INFORMED CONSENT)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

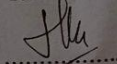
Nama : ██████████  
 Umur : 46 Tahun.  
 Alamat : Jl. Widuri 86 - Banyuwangi

Menyatakan bahwa:


1. Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian: "Peran Agen Dalam Menentukan Peserta Menjadi Nasabah Asuransi Prudentia Syari'ah".
2. Setelah saya memahami penjelasan tersebut, dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun bersedia ikut serta dalam penelitian ini dengan kondisi:
  - a) Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah saja.
  - b) Apabila saya inginkan, saya boleh memutuskan untuk keluar/tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Malang, November 2021

Saksi



Informan Penelitian



**Lampiran 8 Surat Persetujuan Informan SH**

Lampiran 1 Surat Persetujuan

KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
 BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBEDAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN  
 POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Kampus Utama	Jalan Brawijaya No. 171, Malang 65131, Telp: (0341) 598773, 571198 Fax: (0341) 510740
Kampus B	Jalan Wahid Hasyim No. 100, Batu, Malang 65132, Telp: (0341) 427847
Kampus C	Jalan Ahmad Yani, Jember, Jember 61212, Telp: (0331) 427847
Kampus D	Jalan Dr. Soetomo No. 40, Batu, Malang 65131, Telp: (0341) 570000
Kampus E	Jalan Dr. Soetomo No. 24, Batu, Malang 65131, Telp: (0341) 277880
Kampus F	Jalan Dr. Soetomo No. 1, Batu, Malang 65131, Telp: (0341) 591291
Kampus G	Jalan Dr. Soetomo No. 1, Batu, Malang 65131, Telp: (0341) 48792

Website: [www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email: [di.kemkes@poltekkesmalang.ac.id](mailto:di.kemkes@poltekkesmalang.ac.id)



**PERAN AGEN DALAM MENENTUKAN PESERTA MENJADI NASABAH ASURANSI  
 PRUDENTIAL SYARI'AH  
 SURAT PERSETUJUAN  
 (INFORMED CONSENT)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

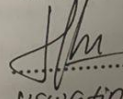
Nama : ██████████  
 Umur : 46 Tahun  
 Alamat : Muncar

Menyatakan bahwa:

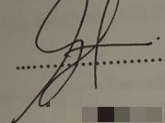
1. Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian: "Peran Agen Dalam Menentukan Peserta Menjadi Nasabah Asuransi Prudentia Syari'ah".
2. Setelah saya memahami penjelasan tersebut, dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun bersedia ikut serta dalam penelitian ini dengan kondisi:
  - a) Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah saja.
  - b) Apabila saya inginkan, saya boleh memutuskan untuk keluar/tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Malang, November 2021

Saksi

  
 NISWATI

Informan Penelitian

  
 ██████████

### Lampiran 9 Matrik Variabel Pengenalan Masalah

Variabel	Informan I: IW	Informan II: SI	Informan III: SH
Pengenalan masalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam berkomunikasi dengan calon nasabah informan IW melakukan pendekatan dengan bisa mencairkan suasana agar calon nasabah merasa nyaman sama kita.</li> <li>• Saat memberikan penawaran produk ke calon nasabah kita sebagai agen melakukan Sharing dan edukasi terlebih dahulu untuk membuka pandangan calon nasabah.</li> <li>• Untuk mempertahankan dan meningkatkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informan SI dalam berkomunikasi dengan calon nasabah menggunakan WA atau telfon untuk melakukan perjanjian terlebih dahulu dan merancang ketika ketemu ada maksud dan tujuan tidak membuang waktu yang sia-sia.</li> <li>• Ketika menawarkan produk asuransi tidak langsung kita menawarkan yang peminatnya banyak akan tetapi Melihat situasi yang ada dilapangan yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah</li> <li>• Informan SI dalam mempertahankan dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saat berkomunikasi informan SH melakukan pendekatan dengan orang sudah dikenal akrab agar memudahkan untuk menyampaikan informasi yang penting buat masa depan calon nasabah</li> <li>• Saat menawarkan produk asuransi ke calon nasabah harus melihat Situasi dan kondisi ekonomi yang dimiliki nasabah agar memudahkan kita untuk mengarahkan pembelian produk yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonominya.</li> <li>• Dalam mempertahankan dan meningkatkan kelayakan nasabah kita sebagai agen harus pandai dan pintar menjaga kepercayaan</li> </ul>

	<p>kelayakan nasabah seorang agen harus mampu mamantau dan memperhatikan keinginan nasabah yang akan dibutuhkan</p>	<p>meningkatkan kelayakan nasabah dengan membangun komunikasi yang baik dengan nasabah agar nasabar merasa dilindungi dan dibanru oleh agen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Harus bisa melayani nasabah dengan baik ketika mereka membutuhkan bantuan</li></ul>	<p>nasabah yang sudah dipercayakan kepada kita agar mereka juga bisa merasa puas atas pelayanan yang kita berikan</p>
--	---	--	---

### Lampiran 10 Matriks Variabel Pencarian Informasi Nasabah

Variabel	Informan I: IW	Informan II: SI	Informan III: SH
Pencarian Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam memasarkan produk asuransi kita menggunakan cara bersosialisasi dan mempromosikan kepada masyarakat umum yang masih amam tentang manfaat asuransi syariah</li> <li>• Untuk mengetahui minat calon nasabah bisa dilihat dari pertemuan ke satu, kedua, atau ketiga atau pertemuan selanjutnya dengan dia merespon atas presentasi agen seperti bertanya-tanya tentang produk, premi perbulan.</li> <li>• Dalam memperngaruhi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informan SI dalam melakukan pemasaran denan memanfaatkan media sosial seperti WA atau tlfon karena bisa menjangkau banyak orang dan memudahkan menjalin komunikasi setiap saat</li> <li>• juga bisa datang kelokasi langsung untuk memudahkan penjelasan dengan detail tanpa ada kendala lain karena dengan ketemu langsung lebih gampang buat berinteraksi langsung dengan nasabah.</li> <li>• Untuk melihat minat calon nasabah seorang agen melakukan pemancingan pertanyaan-pertanyaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informan SH saat memasarkan produknya lebih fokus kecalon nasabah yang benar-benar minat untuk berasuransi</li> <li>• Minat calon nasabah bisa dilihat dari gerak gerik dari tubuhnya yang merespon atas presentasi kita dan memberikan pertanyaan-pertanyaan khusus tentang produk yang ditawarkan.</li> <li>• sebagai agen asuransi untuk memberikan keyakinan kepada calon nasabah yaitu dengan memberikan pembuktian dari nasabah-nasabah lain kalau dalam pencairan klaimnya sangat mudah, lancar dan tanpa ada hambatan.</li> </ul>

	<p>keyakinan pembelian sebagai agen asuransi menekankan kalau asuransi itu sangat penting buat permasalahan yang sedang kalian alami. Kemudian kita sebagai agen asuransi harus menjaga hubungan dengan calon nasabah seiring berjalannya waktu, karena dari situ nanti komunikasi akan terus berlanjut dan agen juga harus bisa memposisikan diri bahwasanya disini kita mau membantu.</p>	<p>kepada calon nasabah agar mereka bercerita kehidupannya sehingga memudahkan agen untuk memberikan masukan untuk produk yang harus dibeli sesuai dengan kebutuhannya.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• berbicara produk dan dia mulai bertanya-bertanya tentang produk baru kita kasih ilustrasi gambaran sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Lalu kita sebagai agent melihat tanda tanda dia sudah mulai tertarik harus bisa memberikan statement penjualan, jadi seperti diarahkan untuk segera melakukan pengajuan penerbitan polis, jadi nanti kita tegaskan kalau akan kita bantu dan sifatnya masih pengajuan.</li></ul>	
--	---	--	--



### Lampiran 11 Transkrip Wawancara Dengan Informan

1. Berapa lama bapak/ibu sudah bekerja di PT Prudential syariah di banyuwangi? Dan dulu pernah bekerja sebagai apa sebelum di prudential?

Jawab:

IW : Saya sudah lumayan lama kalau untuk kerja disini sudah dari tahun 2012 jadi 10 tahun kerja di prudential, dulu sebelum saya bekerja disini saya sebagai karyawan perusahaan A tetapi sekarang sudah tidak lagi bekerja disana kerena diprudential lebih mudah kerjanya.

SI : Kalau saya dek.. bekerja diprudential udah 8 tahun berjalan ini tetapi perjalanan sampai 8 tahun ini tidak mudah karena dulu pernah tinggalkan oleh tim saya karena banyak dari agen dibawah saya tidak membimbing nasabahnya jadi banyak yang pergi begitu saja. Kalau dulu saya kerja sebagai pedagang tetapi sekarang sudah tidak karena tenaganya sudah tidak mampu, jadi sekarang fokus ke prudential saja dan rumah

SH : Saya ikut sebagai agen Prudential sudah 3 tahun ini, sebelumnya saya kerja di pabrik tetapi sekarang udah berhenti dan lebih fokus ke prudential dan sebagai ibu rumah tangga

2. Bagaimana cara ibu/bapak untuk menjalin komunikasi kepada calon nasabah?

Jawab:

IW : Kalau dari saya sendiri untuk berkomunikasi sama calon nasabah atau orang yang baru dikenal itu kita sebagai agen harus bisa mencairkan suasana terlebih dahulu, jangan sampai kita sudah ketemu sama calon nasabah kita berdiam saja pasti orang tersebut tidak nyaman sama kita, jadi kita sebagai agen harus bisa membawa suasana yang nyaman dan bisa membuka percakapan yang mau dibahas

SI : Untuk komunikasi yang saya lakukan biasanya menggunakan WA atau tlfon dulu ke orangnya, apa kira-kira dia sedang sibuk atau tidak, ada kegiatan atau tidak, nah dari situ baru saya membuat janji ketemu sama dia. Karena kita sebagai tenaga profesional itu kuncinya orang tersebut mau bertemu sama kita, setelah itu kita harus bisa menyamakan satu frekuensi agar saat kita bertemu bisa sejalan saat bicara. Sebelum melakukan pertemuan yang saya lakukan yaitu mengumpulkan data tentang dia, memberi tahu kalau saya adalah seorang agen asuransi agar mereka tahu ketika kita bertemu ada tujuan tertentu.



SH :Kalau dari pribadi saya untuk melakukan komunikasi awal yaitu dengan pendekatan kepada calon nasabah, apabila calon nasabah adalah orang dekat sudah lama kenal pasti lebih mudah. Untuk memulai pembicaraan saya biasanya menanyakan kabar dulu lewat WA atau telfon, yang terpenting sih kita harus sering menjaga komunikasi yang baik dengan calon nasabah sehingga bisa menimbulkan rasa percaya yang lebih tinggi. Biar orang percaya kita bikin status tentang prudential terkait pencairain klaim yang sangat mudah

3. Bagaimana cara bapak/ibu untuk menawarkan produk asuransi syariah ke calon nasabah?

Jawab :

IW : Disini saya sebagai agen asuransi kalau menawarkan produk ke nasabah tidak menjual asuransi terlebih dahulu ke calon nasabah karena mereka masih awam sama yang namanya asuransi. Sehingga saya datang ke mereka untuk mengajak sharing dan memberikan edukasi terlebih dahulu tentang asuransi. Kemudian saya bisa mengajak mereka diskusi untuk memberi tahu ke calon nasabah kebutuhan apa yang mereka perlukan dalam kondisi yang seperti ini.

SI : ya...saya disini untuk menawarkan produk asuransi tidak langsung saya tawarkan ke calon nasabah akan tetapi saya melihat dulu kondisi nasabah apa yang mereka butuhkan dalam kondisi seperti ini, ibaratnya kita datang ke rumah sakit pasti di Tanya sakit apa? Kalau sudah tau penyakitnya dokter bisa memberikan resep obat yang sesuai dengan penyakit pasien, Sama halnya di asuransi saya melihat kebutuhan apa yang mereka perlukan saat ini, kemudian setelah tau kebutuhannya apa agen memberi tahu produk yang sesuai dengan keadaan saat ini ke calon nasabah.

SH : yaa...saya disini ketika ingin menawarkan produk asuransi prudential yaitu dengan cara melihat situasi atau kondisi ekonominya terlebih dahulu calon nasabah, kemudian saya bisa melihat juga kebutuhan apa yang dibutuhkan calon nasabah sesuai dengan situasi dan kondisi ekonomi yang beliau alami saat ini.

4. Bagaimana cara agen mempertahankan dan meningkatkan kelayakan nasabah asuransi syariah?

Jawab:

IW : Jika kita ingi mendapatkan tempat khusus dihati para nasabah maka kita juga harus memperhatikan keadaan mereka, kita harus senantiasa memantau mereka, karena pada dasarnya nasabah ingin selalu

diperhatikan, jika kita selalu ada ketika mereka terkena musibah, maka kita juga harus ada dihari istimewanya mereka seperti contohnya ketika nasabah berulang tahun. Paling tidak kita harus ingat untuk mengucapkan selamat kepada mereka, dengan begitu nasabah akan merasa diperhatikan, dan hal ini akan berdampak pada loyalitas mereka terhadap perusahaan.

SI : Untuk mempertahankan dan meningkatkan kelayakan nasabah saya membangun komunikasi yang baik kepada nasabah seperti menanyakan kabar mereka, main kerumahnya untuk bersilaturahmi agar mereka bisa merasa nyaman ke kita dan tidak membiarkan begitu saja ketika mereka sudah bergabung sehingga mereka merasa terlindungi dan dihargai ketika kita selalu ada buat mereka.

SH : Memperhatikan keadaan nasabah kita itu bukan semata karena ingin mendapat nama baik atau pandangan lebih dari mereka maupun calon nasabah, tapi karena hal tersebut merupakan bentuk tanggung jawab seorang agen karena mereka sudah percaya dan mau memberikan amanah kepada kita mengenai rancangan kehidupan dimasa mendatang, maka sudah sepatutnya kita selalu ada dihari penting mereka.

5. Apa strategi pemasaran yang bapak/ibu lakukan untuk menarik nasabah?

Jawab:

IW : Strategi yang saya gunakan yaitu tetap melakukan sosialisasi, mempromisikan produk-produk yang ada di asuransi syari'ah, tetap menjual, kalau ada yang minat tentang produk yang saya tawarkan langsung saya datengin ke tempatnya untuk di prospek ulang, kemudian melakukan followup berulang kali ke calon nasabah untuk mengetahui jawaban akhirnya untuk mengikuti asuransi atau tidak.

SI : Kalau strategi yang saya jalankan yaitu sama halnya teman-teman yang lain, karena sekarang sudah masuk di jaman moderent,yang artinya semua serba ada digenggaman sehingga saya memanfaatkan itu dengan menggunakan media sosial, door to door juga bisa, kemudian kita manfaatkan dulu ke lingkungan terdekat, seperti keluarga, kerabat dan teman dekat agar mudah kita buat komunikasi sehingga mudah untuk closing atau mudah untuk mengambil produk yang di tawarkan.

SH : Kalau saya sendiri melihat sesuai dengan kondisi lapangan, tidak ada yang special untuk meyakinkan ke mereka jadi saya hanya menawarkan saja kepada orang-orang yang bener-bener berminat untuk berasuransi. Karena saya tidak begitu menawarkan ke mereka

yang tidak mau, istilahnya tidak memaksanya untuk bergabung. Kalau pun ada orang mau bergabung tetap saya jelaskan apa itu tujuan dari asuransi sendiri sehingga orang mau ikut bergabung tadi merasa yakin dan tidak ragu-ragu untuk bergabung dengan asuransi.

6. Bagaimana cara bapak/ibu mengetahui minat calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan?

Jawab:

IW : Biasanya itu terlihat dari kunjungan kita yang pertama atau yang kedua atau ke tiga, bisa dilihatnya dari cara calon nasabah berkomunikasi ke kita dengan membalas hasil presentasi yang kita sampaikan, kemudian dari mimik wajah juga terlihat semisal dia tertarik sama apa yang kita bicarakan, kemudian cara yang paling jelas itu kita harus menanyakan langsung ke calon nasabah secara to the point saja apakah dia berminat atau tidak, tetapi buat menanyakan itu kita sebagai agen harus melihat moment yang pas jangan keadaan calon nasabah lagi sibuk kita menanyakan hal tersebut.

SI : Sebenarnya kita sebagai agen asuransi yang baik itu bukan yang banyak ngomong atau cerita ke calon nasabah tetapi lebih baik banyak mendengarkan. Kita harus banyak memancing pertanyaan kemudian disitulah saat dia bercerita kita tahu dia minat atau tertarik tentang apa. Semisal dari jawaban dia itu terlihat kalau dia orangnya cari proteksi yang aman ya kita tawarkan produk tradisional yang memang membayar biaya asuransi aja gitu atau semisal dari cerita dia diketahui orangnya tertarik dari keuntungan kita tawarkan yang produk unit link. Jadi kita sebagai agen hanya menyampaikan saja biarkan calon nasabah yang memilihnya sesuai yang mereka inginkan.

SH : Nah.. biasanya itu sudah bisa terlihat dari bahasa tubuh atau gerakan calon nasabah, kondisi lapangan itu kita tau orangnya akan mengarah perkembangannya kemana. Harus bisa melihat kemampuan orangnya bagaimana, apakah pikirannya sudah terbuka atau tidak, kan biasanya bisa dilihat dari gaya bicaranya, ada tanda-tandanya seperti bertanya tentang produknya, harga preminya berapa setiap bulannya itu sudah tanda-tanda calon nasabah memberikan jawaban atau menuju ke closing.

7. Bagaimana cara agen mempengaruhi keyakinan nasabah untuk membeli produk asuransi syariah?

Jawab:

- IW : Secara data itu jarang sekali seorang agen untuk bisa langsung mencapai titik closing hanya dengan satu pertemuan saja, rata-rata calon nasabah itu akan closing dari enam sampai delapan kali pertemuan atau di followup, terkadang ada yang sampai bertahun-tahun baru bisa closing. Lalu kita sebagai agen asuransi menekankan kalau asuransi itu sangat penting buat permasalahan yang sedang kalian alami. Kemudian kita sebagai agen asuransi harus menjaga hubungan dengan calon nasabah seiring berjalannya waktu, karena dari situ nanti komunikasi akan terus berlanjut dan agen juga harus bisa memposisikan diri bahwasanya disini kita mau membantu dan punya solusi dari kebutuhan atau permasalahanmu gitu.
- SI : Jadi setelah saya berbicara produk dan dia mulai bertanya-bertanya tentang produk baru kita kasih ilustrasi gambaran sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Lalu kita sebagai agent melihat tanda-tanda dia sudah mulai tertarik harus bisa memberikan statement penjualan, jadi seperti diarahkan untuk segera melakukan pengajuan penerbitan polis, jadi nanti kita tegaskan kalau akan kita bantu dan sifatnya masih pengajuan, namanya pengajuan nanti bakal diproses underwriting belum tentu diterima juga belum tentu ditolak, jadi lebih baik itu untuk mempercepat proses closing karena calon customer itu selalu berusaha untuk menunda, ya itu juga tidak salah karena kebutuhan sehari-hari mereka ini kan juga banyak dan tidak menentu juga kebutuhan mereka yang dikeluarkan.
- SH : Kita sebagai agen asuransi untuk memberikan keyakinan kepada calon nasabah yaitu dengan memberikan pembuktian dari nasabah-nasabah lain kalau dalam pencairan klaimnya sangat mudah, lancar dan tanpa ada hambatan. Dan kita juga harus jelaskan kepada calon nasabah yang kita tawarkan saat ini adalah proteksi ke merka dan berbeda konsepnya dengan menabung, jadi kita tekankan semisal dia ada risiko atau permasalahan bisa kita bantu dengan proteksi asuransi.

## Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian

### SURAT PERNYATAAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ismawan, ST, RFP

Jabatan : Agency Director

Alamat : Jl. Widuri no. 86 Banyuwangi

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas :

Nama : Jiswatin Aliyah

NIM : P17430191019

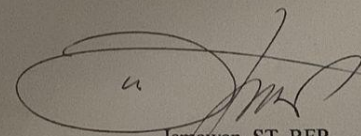
Instansi : Poltekkes Kemenkes Malang

Alamat : Dsn. Rumping RT/RW 03/05 ds. Plampangrejo kec. Cluring Kab. Banyuwangi

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Pemasaran Mandiri (KPM Bwi Pru Integrity) kota Banyuwangi, pada tanggal 04 Juli - 25 Juli 2022. Untuk memperoleh data guna menyelesaikan Penelitian Tugas Akhir dengan judul "Peran Agen dalam Pemasaran Produk Asuransi Syari'ah di Kota Banyuwangi".

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 05 September 2022

  
Ismawan, ST, RFP  
Agency Director