

## Analisis Tingkat Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah di PT. Bumiputera 1912 Medan

<sup>1</sup>Dita Aprilia, <sup>2</sup>Yusrizal, <sup>3</sup>Wahyu Syarvina

<sup>1</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [Aprilidita416@gmail.com](mailto:Aprilidita416@gmail.com)

<sup>2</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [yusrizal@uinsu.ac.id](mailto:yusrizal@uinsu.ac.id)

<sup>3</sup>Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [wahyusyarvina@uinsu.ac.id](mailto:wahyusyarvina@uinsu.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze agent knowledge, agent behavior and agent attitudes towards sharia insurance at PT Bumiputera 1912 Medan. The research method used is a qualitative method used by researchers, namely primary, including distributing questionnaires to interview agents at PT Bumiputera 1912 Medan. Based on the research results obtained regarding the analysis of the level of financial literacy of Islamic insurance agents, namely, even though the knowledge level of Islamic insurance agents is in the moderate category or sufficiently understanding, the knowledge level of Islamic insurance agents should be in the understanding category. Besides that, the role of agents is also very much needed by the community, one of which is educating the public to know, know, understanding, utilize and enjoy sharia insurance services. And the level of agent knowledge, agent behavior and agent attitudes have a positive influence on Bumiputera 1912 Islamic insurance Medan. It is evident from the questionnaire distributed to the Bumiputera 1912 Medan agents, then from the results of the average value of the level of agent knowledge and agent behavior and agent attitudes produce different values where the agent's knowledge is lower than the agent's behaviour and attitude of sharia insurance agents in Bumiputera 1912 Medan.*

**Keywords:** Sharia Insurance Agents, Bumiputera 1912, Literacy Level.

### **Pendahuluan**

Saat ini, Karena penggunaan produk dan layanan keuangan bersinggungan dengan hampir setiap aspek kehidupan, maka hal itu menjadi kebutuhan. Oleh karena itu, pengguna harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang layanan, produk, dan sistem keuangan.

Lembaga yang dimaksud adalah asuransi atau pertanggungan, yang merupakan terjemahan dari insurance atau verzekering, badan hukum yang dibentuk untuk memperoleh pendelegasian risiko dari pihak lain. Terlepas dari kenyataan bahwa berbagai pendekatan diambil untuk menghadapi risiko, manfaat asuransi menjanjikan perlindungan kepada tertanggung terhadap risiko yang akan dihadapi oleh individu maupun yang akan dihadapi oleh bisnis. Akibatnya, asuransi dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk mengelola risiko.

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan perjanjian antara bank dengan pihak lain dan mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu melalui imbalan atau bagi hasil (Husna & dkk, 2021).

Sudah menjadi rahasia umum bahwa lembaga keuangan non-bank menawarkan asuransi syariah; Konsekuensinya, produk inipun tidak berdampak langsung pada perekonomian bangsa. Perbankan merupakan instrumen kebijakan moneter dalam lembaga keuangan agar manfaat iuran syariah dapat menarik lebih banyak warga dan memberikan kontribusi kepada masyarakat dengan menggunakan akad sinkron melalui syariah, khususnya akad tanpa gharar, maysir, riba, atau risywah. Peserta (nasabah) dan manajer (asuransi syariah) dapat memperoleh keuntungan dari potensi tinggi ini (Rorizki & Yusrizal, 2022).

Di Indonesia, sejarah asuransi sangatlah panjang sebelum akhirnya kita bisa menikmati manfaat dan fungsi asuransi. Dalam hal ini, asuransi memberikan jasa berupa pengamanan terhadap tumbuhnya rasa aman. Selain itu, asuransi memfasilitasi kerja sama dan gotong royong antar nasabah dengan mengalokasikan sebagian dari beban keuangan yang ditanggung pihak lain (Marisa & Atika, 2022).

Menurut (Muhammad, 2006) , industri asuransi adalah jenis perusahaan jasa keuangan yang mengumpulkan premi asuransi untuk mengumpulkan uang bagi pemerintah untuk melindungi orang yang menggunakan jasanya dari potensi kerugian yang disebabkan oleh ketidakpastian atau kematian orang yang dicintai. Namun, pengawasan diperlukan oleh beberapa lembaga yang menjamin pembayaran asuransi. Secara khusus, organisasi Indonesia yang dikenal sebagai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab atas semua aktivitas keuangan perusahaan yang terlihat oleh masyarakat umum.

Tingkat literasi keuangan yang tinggi dapat membantu orang menghindari masalah keuangan. Kurangnya pendapatan tidak hanya dapat menyebabkan masalah keuangan, tetapi kurangnya pengetahuan keuangan juga dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang buruk dan pengelolaan keuangan yang buruk.

Dalam POJK Nomor 76, “pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan guna mencapai kesejahteraan” adalah pengertian dari literasi keuangan (RI, 2016).

Perilaku keuangan yang baik dan pengelolaan yang efisien akan dihasilkan dari status keuangan seseorang yang lebih tinggi (Salwa et al., 2022).

Di negara dengan jumlah penduduk muslim yang besar, literasi keuangan Islam menjadi topik yang menarik untuk dibahas karena secara logika tingkat yang tinggi seharusnya menunjukkan angka yang besar. OJK mengembangkan indeks literasi keuangan syariah pertama di Indonesia pada tahun 2016 dengan memanfaatkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan. Menurut hasil survei, 8,11% umat Islam melek finansial. Hal ini menunjukkan bahwa dari total populasi 100 orang, hanya 8% masyarakat Indonesia yang mengenal industri keuangan syariah. Persentase ini jauh lebih rendah dibandingkan skor indeks literasi keuangan sebesar 29,66%. Fenomena ini ironis, karena mengingat umat Islam merupakan mayoritas penduduk Indonesia.

Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia, dimana ibukotanya Medan merupakan salah satu kota dengan mayoritas penduduk terbanyak ketiga di Indonesia. Tentu saja hal ini mendorong banyak pelaku usaha untuk menawarkan jasanya. Salah satu bisnis yang ada di Kota Medan adalah AJB Bumiputera Syariah.

Perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan terlama di Indonesia adalah AJB Bumiputera 1912. Bumiputera bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di negaranya sendiri dan menjadi asuransi Indonesia setelah memberikan asuransi kepada

masyarakat Indonesia selama lebih dari satu abad. Bumiputera berharap agar masyarakat Indonesia selalu mengingatnya.

Setiap orang yang membeli polis adalah pemilik usaha yang mempercayakan pengelolaan usahanya kepada perwakilannya di Badan Perwakilan Anggota (BPA). Perjalanan Bumiputera kini terbentang sembilan dekade. selama itu mau tidak mau terjalin dengan puncak dan lembah. Dengan lebih dari 600 kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, Bumiputera memasuki milenium ketiga. AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu berubah. Pendekatan modern, ragam produk, dan teknologi terkini didukung oleh nilai-nilai tradisional yang menjadi pendorong berdirinya AJB Bumiputera 1912.

Penting untuk melihat kekuatan dan kelemahan perusahaan sehingga dapat memilih opsi yang menarik dan efektif serta membedakan dirinya dari pesaing. Kesuksesan (manfaat) merupakan tujuan utama organisasi, yang dapat dijadikan tolok ukur untuk menentukan tercapai tidaknya semua tujuan organisasi. Peran penting juga dimainkan oleh kesesuaian dan efisiensi asosiasi dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kemampuan yang dimaksud adalah kerangka penyajian yang dilengkapi dengan perhitungan dan gagasan yang tepat untuk memastikan tidak ada pemborosan sumber daya baik dalam hal penggunaan biasa maupun luar biasa dan bahwa keadilan dan penyebarluasan merupakan jaminan metode perbaikan yang sejati, seperti yang ditunjukkan oleh pasar yang dilayani oleh afiliasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, kemampuan ini memastikan tidak ada pemborosan sumber daya—baik dalam hal penggunaan biasa maupun penggunaan luar biasa. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1912 Medan menghadapi persaingan ketat dari agen asuransi lainnya karena merupakan salah satu afiliasi dengan tambahan cakupan wilayah (Sakinah & Aslami, 2022).

Salah satu pihak yang banyak terlibat dalam penyelenggaraan industri asuransi adalah pemasaran agen asuransi. Masyarakat dapat berhubungan dengan perusahaan asuransi melalui agen asuransi. Perusahaan asuransi jiwa dan asuransi umum sama-sama membutuhkan pelanggan untuk menjual produknya. Namun, agen asuransi tidak dapat sepenuhnya dianggap sebagai saluran distribusi produk asuransi karena fungsi utamanya adalah menghubungkan pelanggan dengan perusahaan asuransi. Industri agen asuransi sebenarnya adalah lembaga eksternal yaitu unit kerja tersendiri yang bisa berupa orang atau perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya, agen asuransi mematuhi semua kebijakan perusahaan. Diantara tanggung jawab agen asuransi yang biasanya didelegasikan kepada nasabah oleh pelaku bisnis adalah memberikan pelayanan kepada calon nasabah dan pemegang polis, mematuhi ketentuan penjamin, khususnya yang berkaitan dengan informasi pribadi nasabah, dan memastikan adanya hubungan antara tertanggung dan pemegang polis. Sumber daya manusia yang disediakan oleh agen yang menjual produk langsung ke konsumen atau masyarakat umum merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap usaha jasa dan pelanggan. Karena peran agen, prospek mungkin kesulitan mendapatkan layanan asuransi tanpa bantuan mereka.

Namun, agen asuransi tidak dapat sepenuhnya dianggap sebagai saluran distribusi produk asuransi karena fungsi utamanya adalah menghubungkan pelanggan dengan perusahaan asuransi. Contoh tekanan internal termasuk ketidaksepakatan di antara agen, ketidaksepakatan dengan karyawan, dan masalah keluarga. Tuntutan pelanggan akan layanan yang lebih banyak dan persaingan yang ketat di industri adalah dua contoh tekanan eksternal. Kekecewaan, tingkat perputaran, konflik, dan eksekusi

yang gagal semuanya dapat dipengaruhi oleh kondisi ini. Karena proses rekrutmen dan seleksi dapat dilakukan kapan saja, Agen yang terpilih dan berhasil direkrut mendapatkan pelatihan dan pelatihan mengenai produk, sistem remunerasi, keterampilan manajerial, dan pengembangan diri untuk mempersiapkan mereka menjadi agen yang produktif, karena proses rekrutmen dan seleksi dapat dilakukan setiap saat. Berdasarkan kontrak keagenan mereka, para agen ini dievaluasi secara berkala, mingguan, bulanan, semester demi semester, dan tahunan. (Wijaya & Atika, 2022).

Seperti isu yang menimpa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera pada tahun lalu 2018/2019 karena keterlambatan proses klaim pada nasabah asuransi. Permasalahan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak hanya keterlambatan proses klaim nasabah asuransi, tetapi juga krisis di dalam perusahaan itu sendiri yang berdampak signifikan terhadap cabang perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia (Nur Haq, 2020). Nasabah tidak dapat mencairkan dana klaim asuransi sampai pusat mengambil keputusan, dan proses pencairan dana klaim akan kembali ke aturan pusat. Karena masalah internal di kantor pusat perusahaan, nasabah yang mengajukan klaim saat itu harus menunggu kurang lebih sepuluh bulan sebelum dananya bisa diproses. Karena ekspektasi publik terhadap perusahaan tidak terpenuhi.

Namun, masih banyak agen asuransi yang masih memberikan penjelasan distribusi yang kurang lengkap, sehingga nantinya terjadi miskomunikasi antara pemegang polis dan perusahaan. Untuk menghindari kesalahpahaman di masa mendatang, agen dan pemegang polis memerlukan pelatihan dan pendidikan literasi keuangan dan investasi (Wawancara Manajer Personalia).

Pihak dari agen melakukan segala upaya untuk mempertahankan pelanggan saat ini. Karena masalah-masalah tersebut, Perusahaan asuransi ini menggunakan strategi pemasaran untuk membuat pelanggannya senang. Para agen hendaklah menjelaskan secara rinci tentang klaim apa saja yang ada di Bumiputera seperti: Klaim umum merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian serta Klaim khusus asuransi jiwa merupakan tuntutan dari Pemegang Polis/penerima pengalihan hak kepada Penanggung atas pembayaran Jumlah Uang Pertanggungan (UP) atau Saldo Tunai sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian asuransi.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa judul penelitian yang akan diteliti adalah "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah di PT Bumiputera 1912 Medan" karena permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1). Bagaimana Pengetahuan Agen Terhadap Asuransi Syariah? (2). Bagaimana Perilaku Agen Terhadap Asuransi Syariah? (3). Bagaimana Sikap Agen Terhadap Asuransi Syariah?

### Landasan Teori

#### Literasi Keuangan Syariah

Literasi adalah wawasan dan kecakapan yang dimiliki seseorang mengenai suatu bidang atau keahlian dalam kehidupannya yang pada akhirnya bertujuan untuk mencapai kesejahteraan. Menurut penelitian Matilla dan Wirtz sebelumnya pada Wahyuni (Wahyuni, 2012), literasi atau pengetahuan seseorang terhadap suatu objek berdampak pada bagaimana dia memandang dan memilih suatu objek.

Sedangkan menurut Rahim et al dalam Yulianto secara konseptual Literasi keuangan syariah merupakan Literasi keuangan Islam, di sisi lain, seperti yang

didefinisikan oleh Rahim et al. Kemampuan seseorang dalam mengelola sumber daya keuangannya sesuai dengan nilai-nilai Islam disebut sebagai Yulianto. Karena mungkin berimplikasi tambahan untuk mencapai literasi keuangan Islam adalah kewajiban agama bagi setiap Muslim untuk mencapai al-Falah, atau kesuksesan sejati, baik di dunia maupun di akhirat. Larangan transaksi ribawi, investasi haram, transaksi gharar dan maysir, dan keyakinan pada tuntutan ilahi adalah prinsip-prinsip panduan keuangan Islam (A, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode Chen & Volpe dalam menilai tingkat literasi keuangan seseorang, dengan mempertimbangkan empat dimensi literasi keuangan: pengetahuan dan wawasan yang sifatnya umum (*general knowledge*), tabungan dan pinjaman (*saving and borrowing*), asuransi (*insurance*), dan investasi (*investment*). Selain itu, Chen dan Volpe membagi literasi keuangan menjadi tiga kategori (CHEN, 1998) :

1. Tingkat literasi keuangan rendah (< 60%)
2. Tingkat literasi keuangan sedang (60%-79%)
3. Tingkat literasi keuangan tinggi (> 80%).

### Literasi Asuransi

Literasi berasal dari istilah latin 'literature' dan bahasa inggris 'letter'. Literasi adalah kualitas atau kemampuan melekhuruf/aksara yang di dalamnya meliputi kemampuan membaca dan menulis. Namun lebih dari itu, makna literasi juga mencakup melekvisual yang artinya "Kemampuan untuk mengenali dan memahami ide-ide yang disampaikan secara visual (Kamisa, 1997).

Indikator Literasi Asuransi menurut Remund menjelaskan literasi keuangan yaitu (Tsalitsa & Rachmansyah, 2016):

1. Pemahaman tentang konsep keuangan
2. Mampu menyampaikan konsep keuangan
3. Mampu mengelola keuangan pribadi
4. Kapasitas untuk membuat pilihan mengenai uang
5. Percaya diri dalam perencanaan keuangan untuk masa depan

### Agen Asuransi Syariah

Menurut Wahyu Prihantono, agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang tugasnya mencari dan menarik calon pemegang polis, memberikan informasi tentang pentingnya jaminan hari tua, perlindungan keluarga atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya (Prihantono, 2001). Selanjutnya dalam undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian dijelaskan bahwa definisi dari agen asuransi adalah seorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dibidang pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

Agen dalam perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu menjual produk sekaligus. Bertitik tolak pada hal ini, maka dapat dikatakan bahwa tugas agen adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan betapa pentingnya asuransi bagi masyarakat.
2. Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja perusahaan asuransi,
3. Mendapatkan calon pemegang polis/nasabah sebanyak-banyaknya.
4. Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.
5. Menjaga nama baik perusahaan asuransi tempat mereka bekerja.

### Asuransi Syariah

Dalam bahasa belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata "*Assurateur*" yang berarti pertanggunggaan dan "*geassureerde*" yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa prancis disebut "*Assurance*" menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa latin disebut "*Assecurare*" yang berarti menyakinkan orang. Selanjutnya bahasa inggris kata asuransi disebut "*Insurance*" yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi (Kasmir, 2012).

### Akad dalam Asuransi

1. Akad yang dilakukan antara peserta dengan perusahaan terdiri atas akad ijarah dan/atau akad *tabarru'*.
2. Akad tijarah yang dimaksud dalam ayat (1) adalah mudharabah. Sedangkan akad *tabarru'* adalah hibah.
3. Dalam akad, sekurang-kurangnya harus disebutkan :
4. Hak dan kewajiban peserta dan perusahaan.
5. Cara dan waktu pembayaran premi.
6. Jenis akad tijarah dan/atau akad *tabarru'* serta syarat-syarat yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diadakan.

### Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memperoleh pemahaman yang mendalam, mengembangkan teori, menggambarkan realitas dan kompleksitas social. Yang mana arah dan tujuan penelitiannya kepada pemahaman terhadap agen asuransi syariah di PT Bumiputera 1912 Medan.

Teknik yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data, yaitu menggunakan strategi observasi, wawancara, dokumentasi serta angket yang sudah di sediakan jawabannya namun responden masih bisa menuliskan jawabannya sendiri apabila jawabannya tidak ada dalam pilihan yang telah di sediakan. Sasaran yang di berikan angket adalah agen asuransi syariah di PT Bumiputera 1912 Medan. Teknik angket ini untuk memperoleh data tentang responden agen asuransi syariah di PT Bumiputera 1912 Medan tentang pemahaman agen mengenai aspek pengetahuan, sikap dan perilaku asuransi syariah di PT Bumiputera 1912 Medan.

### Hasil Dan Pembahasan

#### Demografi Responden

Kuesioner dibagikan langsung oleh peneliti kepada responden khususnya agen asuransi syariah Bumiputera 1912 Medan untuk keperluan pengumpulan data penelitian ini. Setelah kuesioner diisi oleh reponden, peneliti mengambil kembali kuesioner untuk selanjutnya dilakukan tabulasi dan pengolahan excel setelah responden selesai mengisinya. Responden bervariasi dalam waktu yang dibutuhkan untuk mengembalikan kuesioner. Ada total 12 kuesioner yang dikirim ke responden. Selain itu, 12 responden ini akan digunakan untuk pengujian data, dengan informasi demografis sebagai berikut:



Tabel 1. Demografi Responden

No	Demografi Responden	Jumlah	Persen
1	Jenis Kelamin	-	-
	Laki-laki	7	58,33
	Perempuan	5	41,67
2	Usia	-	-
	< 20 tahun	2	16,67
	20-30 tahun	8	66,67
	31-40 tahun	1	8,33
	41-50 tahun	1	8,33
3	Pendidikan	-	-
	SMA	8	66,67
	SI	4	33,33
4	Masa Kerja	-	-
	< 5 Tahun	12	100

Sumber: Bumiputera Kota Medan 2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pada keterangan jenis kelamin diketahui jika nilai laki laki lebih banyak daripada perempuan, untuk kategori usia penelitian ini didominasi pada usia 20-30 tahun, pendidikan terakhir yang ditempuh paling banyak pada ijazah SMA serta masa kerja keseluruhan berada dibawah 5 tahun.

Dalam penelitian ini, 15 pertanyaan digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman agen. Dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5) untuk setiap pernyataan, skor bervariasi. Berikut penjelasannya:

Tabel 2. Hasil Penelitian Tingkat Pengetahuan Agen

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Agen asuransi Bumiputera dapat memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami.	7	4	1	-	-	4,50
2	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan informasi mengenai produk dengan jelas mulai dari keunggulan produk, manfaat dan nilai	5	5	-	2	-	4,08
3	Agen asuransi Bumiputera dapat menjelaskan jenis akad yang akan digunakan setiap terjadi transaksi	4	4	1	2	1	3,67
4	Agen asuransi Bumiputera telah menentukan produk asuransi mana yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah sebelum melakukan kunjungan	2	3	4	3	-	3,33
5	Agen asuransi Bumiputera memiliki pengetahuan tentang literasi keuangan perusahaan	3	4	5	-	-	3,83
6	Agen asuransi Bumiputera mampu	4	5	3	-	-	4,08

	memberikan saran yang baik kepada nasabah dalam mengambil keputusan berasuransi						
7	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan segala informasi yang diperlukan kepada nasabah	4	5	1	2	-	3,91
8	Agen asuransi Bumiputera memiliki ilmu yang dapat diterapkan pada produknya	2	6	4	-	-	3,83
9	Agen asuransi Bumiputera dapat membantu nasabah menyelesaikan segala permasalahan dan kebutuhannya dengan produk yang tepat	5	5	2	-	-	4,25
10	Agen asuransi Bumiputera dapat memberitahukan besaran premi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan perusahaan	3	5	3	1	-	3,83
11	Agen asuransi Bumiputera dapat menyampaikan laporan khususnya mengenai kinerja dan pemasar di lapangan	3	5	2	-	2	3,58
12	Agen asuransi Bumiputera dapat memahami kebutuhan nasabah dan menciptakan prospek kedepan jika calon nasabah mengambil produk asuransi	4	7	1	-	-	4,25
13	Agen asuransi Bumiputera mampu memberikan edukasi mengenai pentingnya asuransi kepada calon nasabah	8	4	-	-	-	4,67
14	Agen asuransi Bumiputera mampu menyampaikan segala aspek yang berkaitan dengan asuransi sehingga dapat dijelaskan dengan baik kepada masyarakat sebagai target market produk asuransi	3	4	5	-	-	3,83
15	Agen asuransi Bumiputera mampu menyediakan waktu dan ruang untuk konsultasi dan pendampingan atas setiap permasalahan yang dihadapi nasabah	2	5	4	1	-	3,67
<b>Jumlah Rata-rata</b>							<b>3,95</b>

Sumber: Diolah Penulis 2022

Mayoritas responden setuju dengan pertanyaan mengenai variabel tingkat pengetahuan agen, sebagaimana ditunjukkan oleh rata-rata skor pilihan jawaban pada tabel 4.2 untuk semua pertanyaan mengenai tingkat pemahaman agen.



Tabel 3. Hasil Penelitian Perilaku Agen

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Agen asuransi Bumiputera selalu menghubungi calon nasabah sebelum melakukan kunjungan	6	4	-	2	-	4,16
2	Agen asuransi Bumiputera selalu datang tepat waktu saat mengunjungi calon nasabah	2	4	3	1	2	3,25
3	Agen asuransi Bumiputera selalu berpakaian rapi dan sopan di setiap kunjungannya.	10	2	-	-	-	4,83
4	Agen asuransi Bumiputera dapat merespon dan memberikan solusi yang baik atas keberatan calon nasabah	4	2	6	-	-	3,83
5	Agen asuransi Bumiputera selalu menjaga hubungan baik dan bersedia memberikan bantuan kepada setiap nasabahnya	7	4	1	-	-	4,50
6	Agen asuransi Bumiputera sangat profesional di bidangnya	3	5	4	-	-	3,91
7	Agen asuransi Bumiputera mencerminkan budaya kerja yang baik	4	4	1	3	-	3,75
8	Agen asuransi Bumiputera adalah contoh teladan dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan terhadap nasabah	5	3	4	-	-	4,08
9	Agen asuransi Bumiputera selalu memberikan solusi dan produk perlindungan yang tepat bagi nasabahnya	4	2	5	1	-	3,75
10	Agen asuransi bumiputera dapat membantu orang lain yang membutuhkan jasa perencanaan keuangan	7	5	-	-	-	4,58
11	Agen asuransi Bumiputera selalu mendokumentasikan data dan informasi nasabahnya	5	3	4	-	-	4,33
12	Agen asuransi Bumiputera selalu menjaga komunikasi dengan nasabah	4	6	2	-	-	4,16
13	Agen asuransi Bumiputera dapat membantu segala keluhan dan pertanyaan dari nasabah selama menjadi pemegang polis	2	6	2	2	-	3,67
14	Agen asuransi Bumiputera selalu menyerahkan polis ketika transaksi sudah selesai dengan nasabah	3	5	4	-	-	3,91

15	Agen asuransi Bumiputera selalu memberikan informasi yang benar dan jelas kepada calon nasabah mengenai produk asuransi yang ditawarkan	5	7	-	-	-	4,41
<b>Jumlah Rata-rata</b>							<b>4,07</b>

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan tabel 3 rata-rata skor alternatif dari jawaban semua pertanyaan tentang perilaku agen adalah 4,07, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pertanyaan tentang variabel perilaku agen.

**Tabel 4. Hasil Penelitian Sikap Agen**

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang baik terhadap sesama rekan kerja	6	4	-	2	-	4,16
2	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang baik kepada calon nasabah	12	-	-	-	-	5,00
3	Agen asuransi Bumiputera memberikan contoh yang baik bagi siapa saja yang ditemuinya	11	-	1	-	-	4,83
4	Agen asuransi Bumiputera tepat waktu dalam bekerja	4	5	3	-	-	4,08
5	Agen asuransi Bumiputera memiliki sikap yang mematuhi norma dan aturan perusahaan	8	4	-	-	-	4,67
6	Agen asuransi Bumiputera mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia	5	5	2	-	-	4,25
7	Agen asuransi Bumiputera bekerja sesuai dengan kapasitasnya	-	5	7	-	-	3,41
8	Agen asuransi Bumiputera mampu bekerja lembur	8	4	-	-	-	4,67
9	Agen asuransi Bumiputera mampu bertanggung jawab terhadap nasabah yang memberikan kepercayaannya	6	3	3	-	-	4,25
10	Agen asuransi Bumiputera mampu menjalin hubungan baik dengan setiap nasabahnya	8	4	-	-	-	4,67
11	Agen asuransi Bumiputera selalu melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati	7	2	2	1	-	4,25
12	Agen asuransi Bumiputera memiliki jiwa sosial yang tinggi	3	7	-	2	-	3,91
13	Agen asuransi Bumiputera mampu berbagi dengan masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup mereka melalui perencanaan keuangan yang	5	6	1	-	-	4,33

	tepat						
14	Agen asuransi Bumiputera selalu menjelaskan dengan detail terkait produk yang dibutuhkan oleh nasabah	4	5	-	1	2	3,67
15	Agen asuransi Bumiputera mampu menghadapi penolakan dari calon nasabah	2	6	2	2	-	3,67
<b>Jumlah Rata-rata</b>							<b>4,25</b>

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan tabel 4 skor rata-rata alternatif jawaban responden untuk semua pertanyaan yang berkaitan dengan sikap agen adalah 4,25 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pertanyaan yang berkaitan dengan variabel sikap agen.

**Tabel 5. Hasil Literasi Keuangan Agen Asuransi Syariah**

No	Pernyataan	Jawaban					Mean
		SS	S	N	TS	STS	
1	Pemahaman yang baik tentang pengelola keuangan merupakan bagian dari ikhtiar untuk menghindari mudharat baik itu dalam penipuan maupun memakan harta yang tidak halal.	5	5	2	-	-	4,25
2	Tujuan utama keuangan syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan dan keberkahan umat manusia dunia dan akhirat.	3	6	3	-	-	4,00
3	Berbeda dengan sistem keuangan konvensional, sistem keuangan syariah bebas dari unsur riba, gharar, maysir yang diharamkan.	6	4	2	-	-	4,33
4	Didalam sistem keuangan syariah, prinsip yang digunakan tidak hanya berdasarkan pada bagi hasil atau <i>lost and profit sharing</i> .	3	2	5	2	-	3,50
5	Saya percaya bahwa dengan menggunakan sistem keuangan syariah dalam setiap transaksi dilembaga keuangan syariah lebih berkah serta mententramkan hati.	5	7	-	-	-	4,41
6	Saya selalu menyisihkan sebagian pendapatan saya untuk berzakat dan menabung sebagai investasi dunia dan akhirat.	3	6	3	-	-	4,00
7	Dalam asuransi syariah, prinsip yang digunakan adalah prinsip saling menanggung ( <i>takaful</i> ) dan prinsip	3	8	1	-	-	4,16

	saling menolong ( <i>tabarru</i> ) diantara sesama pemegang polis.						
8	Dalam asuransi syariah, premi yang dibayarkan setiap bulan sebagian besar akan dikelola ( <i>investasi</i> ) dan sebagian lagi disisihkan dalam rekening dana bersama ( <i>tabarru</i> ).	3	6	1	2	-	3,83
<b>Jumlah Rata-rata</b>							<b>4,06</b>

Sumber: Diolah Penulis 2022

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pernyataan dengan nilai rata-rata terbesar yaitu “Saya percaya bahwa dengan menggunakan sistem keuangan syariah dalam setiap transaksi dilembaga keuangan syariah lebih berkah serta mententramkan hati” sebesar 4,41% dan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah yaitu “Didalam sistem keuangan syariah, prinsip yang digunakan tidak hanya berdasarkan pada bagi hasil atau *lost and profit sharing*” sebesar 3,50%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi keuangan agen asuransi syariah sudah baik. Walaupun nilainya kecil tetapi pemahaman agen sudah baik mengenai keuangan syariah.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi keuangan agen asuransi syariah di PT Bumiputera 1912 Medan tergolong kedalam kategori rendah (<60%). Kajian ini menggunakan 3 indikator, yaitu tingkat pengetahuan agen, perilaku agen serta sikap agen, dengan hasil rata-rata pada masing-masing aspek, yaitu: Tingkat pemahaman agen 3,95%, perilaku agen 4,07%, dan sikap agen 4,25%.  
Maka dari itu tingkat literasi keuangan agen asuransi syariah sangat penting bagi setiap individu, karena dengan pemahaman yang tinggi dapat memperoleh literasi dengan baik dan dapat mengambil keputusan keuangan sesuai dengan kemampuan serta keperluan hidupnya untuk memperoleh kesejahteraan dimasa yang akan datang.
2. Diketahui jika penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin laki-laki, yang dimana usianya didominasi dari 21-30 tahun, serta pendidikan terakhir yang diterima banyak yang masih berstatus SMA dan masa kerja para agen secara keseluruhan berada dibawah 5 tahun.
3. Diketahui jika variabel tingkat pengetahuan agen memiliki nilai rata rata lebih rendah dari variabel perilaku agen dan variabel sikap agen dengan nilai 3,95, dimana nilai rata-rata variabel tingkat pengetahuan agen ada pada nilai 3,33 sampai 4,67.
4. Diketahui jika variabel perilaku agen memiliki nilai rata rata lebih tinggi dari variabel tingkat pengetahuan agen dan diketahui variabel perilaku agen lebih rendah dari variabel sikap agen dengan nilai 4,07, dimana nilai rata-rata variabel perilaku agen ada pada nilai 3,25 sampai 4,83.
5. Diketahui jika variabel sikap agen memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dari variabel tingkat pengetahuan agen dan variabel perilaku agen dengan nilai 4,25, dimana nilai rata-rata variabel sikap agen ada pada nilai 3,41 sampai 5,00.

### Saran

Untuk meningkatkan motivasi kerja agen asuransi syariah, pihak asuransi Bumiputera 1912 Medan sebaiknya lebih memperhatikan lagi bentuk motivasi kerja agen seperti prestasi, karena apabila agen merasa termotivasi dalam bekerjanya maka wawasan agen juga akan lebih baik lagi, dengan cara pemimpin memberikan penghargaan kepada agen yang memiliki kemampuan dan prestasi serta pencapaian dalam target kerjanya. Tingginya motivasi kerja yang membuat agen nyaman dan sigap dalam mengerjakan tugasnya. Pimpinan harus mengadakan pelatihan atau sosialisasi tentang tugas dan fungsi sebagai agen dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerjanya.

### Daftar Pustaka

- CHEN, H. (1998). An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 7(2), 107–128. [https://doi.org/10.1016/s1057-0810\(99\)80006-7](https://doi.org/10.1016/s1057-0810(99)80006-7)
- DSN, M. (2014). Undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian. *Ojk.Go.Id*, 3.
- Husna, A., & dkk. (2021). Analisis Tingkat Literasi Nasabah Bank Syariah pada Kontrak Murabahah. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (EMT)*, 5(2), 112–123.
- Kamisa. (1997). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Kartika.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan (Ed.rev)*. RajaGrafindo Persada.
- Marisa, D., & Atika. (2022). Analisis Faktor yang Mendorong Nasabah Asuran Membeli Produk Asuransi Pendidikan (PT Asuran Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1061–1067.
- Prihantono, M. W. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Kanisius.
- RI, O. J. K. (2016). *Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Untuk Konsumen dan/atau Masyarakat*.
- Rochmah, N. F. (2020). *Analisis Tingkat Literasi Investasi Syariah AgenAsuransi Syariah Pada Produk Unit Link Di PT.Asuransi Jiwa Generali Indonesia*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rorizki, F., & Yusrizal, Y. (2022). Analisis Efektivitas Pendaftaran Calon Nasabah Baru pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2), 364–374. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.1396>
- Sakinah, & Aslami, N. (2022). Peranan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Jasa Asuransi Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Medan. *Visa Journal of Visions and Ideas*, 1(1), 29–45. <https://doi.org/47467>
- Salwa, N., Rahma, T. I. F., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan Mahasiswa UINSU. *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI)*, 2(4), 762–773.
- Sendra, K. (2004). *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*. Bayu Indra Grafika.
- Wahyuni, S. (2012). Moslem Community Behavior in The Conduct of Islamic Bank: The Moderation Role of Knowledge and Pricing. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 57, 290–298. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1188>
- Wijaya, F., & Atika. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Tekanan Bekerja Terhadap

Kinerja Agentasuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 861-874.