

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. BNI Life Insurance

PT BNI *Life Insurance* (selanjutnya disebut sebagai “BNI *Life*” atau “Perusahaan”) didirikan berdasarkan Akta Notaris No. 24 tanggal 28 November 1996 di Jakarta yang diaktakan oleh Laura Elisabeth Palilingan, SH., dan disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-1787 HT.01.01.Th97 tanggal 14 Maret 1997 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara No. 74 Tambahan No. 4121 tanggal 16 September 1997.

Awalnya Perusahaan bernama PT Asuransi Jiwa BNI Jiwasraya, karena merupakan Perusahaan patungan yang dibentuk oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Yayasan Kesejahteraan Pegawai BNI (YKP BNI), Yayasan Dana Dana Swadharma (YDDS) dan PT Asuransi Jiwasraya dengan modal dasar 15 miliar Rupiah dan modal disetor 5 miliar Rupiah.

Pada 26 November 2004, Perusahaan mengubah namanya menjadi PT BNI *Life Insurance* sesuai akta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Asuransi Jiwa BNI Jiwasraya nomor 10 yang dibuat di hadapan Ruli Iskandar, SH, Notaris di Jakarta yang disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. C-31600

HT.01.04.TH.2004 tanggal 29 Desember 2004. Dalam rangka memperluas segmen pasar, tahun 2004 BNI *Life* membentuk unit syariah.

Pada awal Mei 2014, *Sumitomo Insurance Company (Sumitomo Life)* secara resmi menjadi salah satu pemegang saham BNI *Life* dengan porsi kepemilikan kurang lebih 40% saham. *Sumitomo* merupakan salah satu perusahaan asuransi terbesar di Jepang. Pada akhir 2016, *Sumitomo* mendapatkan *Rating* “A” dari standard and poor’s, A1 dari Moody’s, A+ dari *Rating and investment* dan A+ dari *Japan Credit Rating*. Terhitung sejak Maret 2015, *Sumitomo* memiliki total aset senilai lebih dari 227,6 miliar Yen atau lebih dari Rp 25.000 triliun dengan lebih dari 31.000 *Sales Representatives* dan total laba bisnis utama sebesar 3,4 miliar US Dollar.

Berbekal reputasi dan kekuatan saluran distribusi dari BNI serta pengetahuan dan pengalaman *Sumitomo* di bidang asuransi jiwa, hadir BNI *Life* dengan kekuatan baru yang memiliki infrastruktur dan kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BNI *Life* merupakan Perusahaan asuransi yang menyediakan beberapa produk asuransi seperti asuransi jiwa, kesehatan, pendidikan, investasi syariah dan pensiun. Pendirian BNI *Life* sejalan dengan kebutuhan perusahaan induknya, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan terpadu bagi semua nasabahnya (*one step financial services*).

Hingga 31 Desember 2020, komposisi kepemilikan saham BNI *Life* adalah 60,000000% dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk; 39,999993% dimiliki oleh *Sumitomo Insurance Company*; 0,000003% dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai BNI (YKP BNI) dan 0,000003% dimiliki oleh Yayasan Danar Dana Swadharma (YDDS).

3.1.2 Sejarah Singkat PT. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya

PT. BNI *Life Insurance* Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) Tasikmalaya merupakan satu-satunya kantor *agency* yang berada di wilayah Tasikmalaya. BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya didirikan oleh Pak Petrus Kurniawan selaku *Eksekutif Agency Director* BNI *Life* KPM Tasikmalaya sejak tanggal 1 September 2009 yang berlokasi di *Permata Regency* Blok C 15. Pada awalnya BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya hanya memiliki 7 *Sales Fals* yang terdiri dari ABM, ASM, dan FC. Pada tanggal 10 Agustus 2014 BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya pindah ke Jalan Tarumanegara No.40 Kel. Empangsari Kec. Tawang, Tasikmalaya – Jawa Barat dan sekarang BNI *Life* KPM Tasikmalaya telah memiliki 93 *Sales Fals*.

3.1.3 Logo BNI *Life Insurance*



Gambar 3. 1 Logo BNI *Life*

Sumber: Annual Report PT BNI Life Insurance

PT BNI *Life Insurance* memiliki identitas Perseroan yang selaras dengan identitas PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai Perseroan induk. Pembaruan logo telah dilakukan pada tahun 2004.

Simbol 46 melambangkan tahun berdiri BNI dan mencerminkan sejarah sebagai bank nasional pertama yang dibentuk di Indonesia setahun pasca kemerdekaan di tahun 1945. Posisi simbol yang diagonal dikelilingi kotak *oranye* melambangkan cara berpikir dan aspirasi BNI *Life* yang maju.

Huruf pada logo BNI *Life* dirancang untuk mencerminkan kekuatan, otoritas dan kewibawaan BNI *Life* , sekaligus tetap menyiratkan citra yang modern dan maju. Jenis huruf dirancang khusus secara manual sehingga menghasilkan huruf logo yang orisinal, unik, dan terkesan canggih.

Warna-warni pada identitas BNI *Life* memberi kesan segar dan menarik dengan tetap mempertahankan nuansa historis dari warna *turquoise* yang lebih dalam menyiratkan citra stabil dan menonjol, sementara warna *oranye* cerah menyiratkan kepercayaan diri dan kesan dinamis.

3.1.4 Visi Dan Misi BNI *Life Insurance*

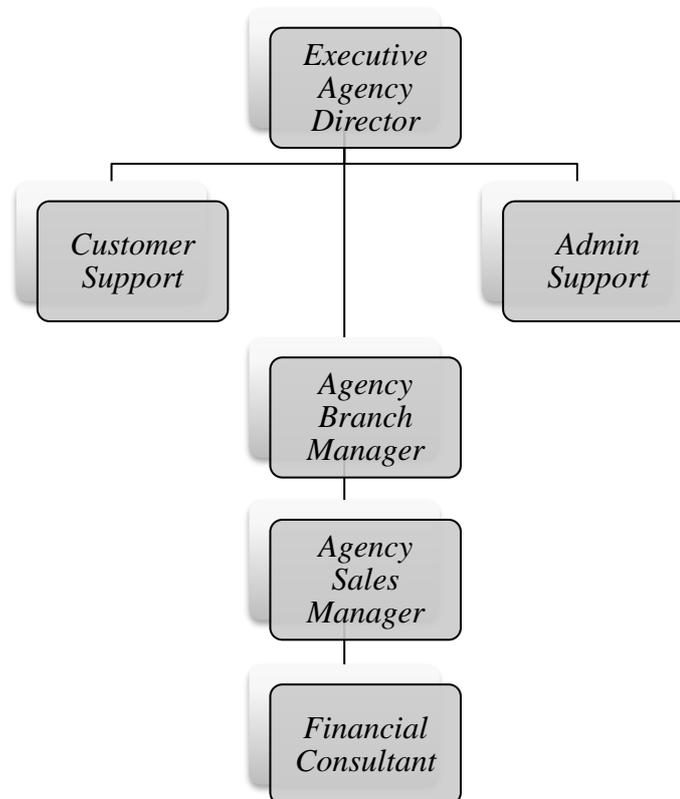
3.1.4.1 Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka Kebanggaan Bangsa.

3.1.4.2 Misi

Memberikan solusi perencanaan masa depan dan perlindungan terpercaya dengan layanan prima kepada *stakeholder* dengan segala kemudahannya melalui inovasi berkelanjutan.

3.1.5 Struktur Organisasi BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BNI *Life Insurance* KPM Tasikmalaya

Sumber: Wawancara dengan EAD BNI Life KPM Tasikmalaya

3.1.5.1 *Executive Agency Director*

- a. Bertanggung jawab dan mengendalikan seluruh *oprasional* dan *marketing* di Kantor BNI *Life* KPM Tasikmalaya.
- b. Memimpin program kerja KPM Tasikmalaya serta menerapkan judul pelaksanaan kegiatan terhadap program kerja yang disusun.
- c. Memberikan motivasi, memimpin dan membina pegawai yang ada di bawahnya.
- d. Mengembangkan serta merencanakan SDM untuk masa yang akan datang.

3.1.5.2 *Admin Support*

Mengadministrasikan segala produksi keagenan yang berhubung dengan kantor pusat meliputi:

- a. pengajuan asuransi jiwa
- b. Klaim rawat inap
- c. Klaim rawat jalan
- d. Klaim kematian
- e. Jatuh tempo
- f. Penebusan polis dan
- g. Pembatalan polis

3.1.5.3 Customer Support

- a. Membantu proses *Financial Consultant* (Agen) dalam proses penjualan kepada calon nasabah BNI *Life* meliputi:
 - Membuat ilustrasi asuransi
 - Membuat surat dan proposal terkait dengan *marketing plan*
 - Memberikan data nasabah yang diminta
 - Mengorganisir Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) untuk keperluan closing produksi
 - Mendaftarkan/ submit pengajuan baru ke kantor pusat
 - Mendaftarkan/ submit pengajuan SPAJ via online untuk produk asuransi tertentu
- b. Menerima nasabah atau tamu yang berkepentingan dengan *sales force*
- c. Menerima dan memproses pengajuan dari nasabah yang terkait dengan polis (pencairan tahapan, penebusan polis dll)
- d. Memberikan informasi terkait pertanyaan dari nasabah yang terkait dengan polis

3.1.5.4 Agency Branch Manager

- a. Manajemen team yang baik dalam proses *rekrutmen*, pelatihan, dan *monitoring* produktifitas
- b. Mampu memotivasi team untuk mencapai target
- c. Bertanggung jawab terhadap proses penjualan
- d. Menganalisa dan mengidentifikasi kebutuhan nasabah secara tepat

- e. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah
- f. Menciptakan hubungan yang baik dalam berkoordinasi dengan unit terkait sehubungan dengan proses penjualan dan layanan
- g. Membina ASM yang berada di bawah naungannya

3.1.5.5 Agency Sales Manager

- a. Membuat perencanaan kegiatan penjualan bersama team FC di bawahnya
- b. Berkoordinasi dengan team FC untuk mencapai target
- c. Membina FC yang berada di bawah naungannya
- d. Melakukan *monitoring & review* pencapaian target team
- e. Menjalin hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal

3.1.5.6 Financial Consultant

- a. Menemui atau menerima klien di kantor untuk membantu masalah keuangan mereka.
- b. Menjelaskan jenis produk atau layanan keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan.
- c. Mengedukasi klien dan memberikan saran terkait berbagai instrumen investasi dan risikonya.
- d. Memberikan rekomendasi investasi yang cocok bagi klien.
- e. Membantu klien membuat perencanaan tujuan keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

3.1.6 Produk BNI Life

3.1.6.1 BNI Life Spectra Double Power

Produk asuransi yang memberikan manfaat ganda berupa perlindungan dan tabungan disertai dengan tambahan manfaat nilai tunai variabel. Manfaatnya yang menyeluruh menjadikan produk ini sebagai pilihan yang tepat bagi masyarakat yang mendambakan perlindungan jiwa, nilai tabungan yang dijamin, sekaligus tambahan nilai tunai dari dana yang nasabah tanamkan. Produk ini memiliki nilai UP minimum Rp. 26.250.000 dan UP maksimal Rp. 20.000.000.000. besarnya UP ditentukan oleh masa asuransi, jika masa asuransi 5 tahun maka UP 105% dari premi sekaligus dan jika masa asuransi 10 tahun maka UP 109% dari premi sekaligus. Komposisi premi *endowment* dan premi variabel ditentukan berdasarkan usia dan masa asuransi.

a. Keunggulan Produk

1. Memperoleh kepastian nilai tunai dari dana yang anda tanamkan
2. Memperoleh tambahan nilai tunai dari premi variable yang anda bayarkan
3. Mendapatkan manfaat perlindungan jiwa yang bebas premi
4. Keleluasaan persyaratan usia masuk
5. Pilihan manfaat tambahan yang beragam

b. Manfaat Asuransi

1. Jika tertanggung meninggal dunia selama masa asuransi akan mendapatkan manfaat *endowment* seperti UP, nilai tunai variabel, dan nilai tunai variabel tambahan.

2. Jika tertanggung hidup sampai akhir masa asuransi akan mendapatkan manfaat *endowment* seperti UP, nilai tunai variabel, dan nilai tunai variabel tambahan.

Selain dua manfaat di atas produk ini memiliki empat manfaat tambahan di antaranya:

1. memberikan manfaat tambahan apabila tertanggung meninggal dunia akibat sakit maupun kecelakaan.
2. Memberikan manfaat tambahan apabila tertanggung meninggal dunia akibat kecelakaan.
3. Memberikan manfaat tambahan apabila tertanggung meninggal dunia akibat kecelakaan atau mengalami cacat tetap akibat kecelakaan.
4. Memberikan manfaat tambahan apabila tertanggung mengalami cacat tetap total akibat sakit maupun kecelakaan.

c. Syarat kepesertaan

1. Usia masuk tertanggung ditentukan oleh masa asuransi yang diambil yaitu jika masa 5 tahun maka usia masuknya 6 bulan – 70 tahun dan jika masa 10 tahun usia masuknya 6 bulan – 65 tahun.
2. Usia masuk pemegang polis 18-80 tahun
3. Tertanggung bisa pemegang polis atau pasangan yang sah, atau anak dari pemegang polis.
4. Mengisi surat SPAJ(Surat permohonan asuransi jiwa) dan kelengkapannya.

3.1.6.2 *BLife Double Protection*

Produk asuransi jiwa individu berjenis asuransi jiwa dwiguna yang memberikan manfaat ganda dan memberikan perlindungan terhadap kematian akibat sakit maupun kecelakaan dari PT. *BNI Life Insurance* yang memberikan manfaat pintar berupa perlindungan jiwa dan nilai tunai sebagai tabungan, apabila tertanggung hidup hingga masa akhir asuransi maka akan dibayarkan manfaat sebesar 100% Uang Pertanggungan dan selanjutnya pertanggungan berakhir. Pilihan masa pertanggungan dan cara pembayaran yang beragam, menjadikan calon nasabah bebas menentukan pilihan yang sesuai dengan profil risiko dan keuangan nasabah.

Keunggulan dari produk BLDP di antaranya Premi murah dan bersaing, pilihan metode pembayaran premi yang beragam, pilihan masa asuransi yang fleksibel, dan memperoleh manfaat sebesar UP jika tertanggung hidup sampai akhir masa asuransi. Syarat kepesertaan produk ini yaitu dari usia minimal 17 tahun s.d maks 60 tahun dan usia masuk tertanggung mulai dari 17 tahun sampai dengan 60 tahun dan dapat diperpanjang sampai usia 65 tahun. Tertanggung dapat merupakan pemegang polis atau pasangan yang sah, atau anak dari pemegang polis.

Manfaat yang diterima produk BLDP ada tiga kondisi tertanggung di antaranya:

1. Jika tertanggung meninggal dunia selama asuransi maka tertanggung akan mendapatkan total UP dan tidak ada nilai tunai.
2. Jika tertanggung hidup sampai dengan masa akhir asuransi maka tertanggung akan mendapatkan 100% dan nilai tunai senilai UP.
3. Jika tertanggung mengundurkan diri pada masa asuransi tertanggung tidak menerima UP dan mendapat nilai tunai jika ada.

3.1.6.3 BLife Fixed Protection

Produk asuransi jiwa individu yang memberikan perlindungan jiwa terhadap kematian dengan premi yang murah dan terjangkau namun memberikan perlindungan yang tinggi. Produk ini berjenis asuransi kematian ekawarsa masa asuransi 1 tahun dan dapat diperpanjang hingga tertanggung berusia 64 tahun.

Cara pembayaran premi asuransi ini dibayar secara sekaligus dengan premi minimal Rp. 300.000. Manfaat dari asuransi ini yaitu apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi, maka ahli waris dibayarkan 100% UP dan apabila tertanggung hidup sampai akhir masa asuransi, maka tidak ada pembayaran manfaat asuransi kepada tertanggung ataupun ahli waris. Apabila tertanggung mengundurkan diri maka tidak ada pembayaran nilai tunai.

Adapun syarat kepesertaan dalam produk asuransi ini yaitu:

1. Mengajukan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ)
2. Melengkapi persyaratan Underwriting yang dibutuhkan

3. Usia masuk minimal 20 (dua puluh) tahun dan maksimal 55 (lima puluh lima) tahun
4. Melampirkan data peserta secara lengkap

3.1.6.4 BLife Optima Protection

Produk asuransi jiwa kumpulan yang memberikan perlindungan keuangan terhadap risiko yang mungkin terjadi dalam jasa asuransi, atas risiko kematian maupun cacat total yang terjadi sebagai akibat dari suatu kecelakaan. Produk ini bertujuan untuk mewujudkan rasa nyaman bagi perusahaan dan karyawan. Masa asuransi produk ini satu tahun dan dapat diperpanjang setiap habis masa kontrak dan pembayaran sekaligus di awal kepesertaan.

Manfaat dari produk ini bila pemegang polis meninggal dunia akibat kecelakaan maka tertanggung akan mendapatkan 100% Uang asuransi. Persyaratan kepesertaan minimal anggota 40 orang, mengajukan surat permohonan asuransi, melengkapi persyaratan *underwriting* yang dibutuhkan, usia masuk 17-55 tahun, dan melampirkan data peserta secara lengkap.

3.1.6.5 BLife Protect Plus

Produk yang memberikan perlindungan seumur hidup terhadap nilai ekonomi seseorang jika terjadi risiko meninggal baik karena kecelakaan maupun bukan kecelakaan.

Produk ini memiliki keunggulan yang komprehensif antara lain:

1. Terjamin Seumur Hidup, Selama Peserta tidak memutuskan untuk mengakhiri, Masa Asuransi akan tetap berlaku seumur hidup. Jadi kapan pun Peserta

mengalami kejadian tak terduga, manfaat Uang Pertanggung akan diberikan kepada Ahli Waris sebesar minimal 100%. Premi akan kembali 100% Jika tidak ada klaim hingga akhir Masa Pembayaran, Jika peserta membayar premi sekaligus atau 5 tahun, maka pengembalian premi diberikan di akhir tahun ke-10 dan sedangkan untuk pembayaran premi 10 tahun, 15 tahun, dan 20 tahun akan dikembalikan di akhir Masa Pembayaran Premi

2. Tetap terlindungi walau premi telah dikembalikan, Walaupun premi telah dikembalikan, untuk tahun-tahun selanjutnya perlindungan tetap berjalan.
3. Tersedia Dana Tunai walau premi telah dikembalikan, Setelah akhir Masa Pembayaran Premi, Dana Tunai yang ada tetap diberikan jika sewaktu-waktu Peserta akan mengakhiri kepesertaannya sebelum masa asuransi berakhir.
4. Uang Pertanggung (UP) yang berlipat, Jika peserta meninggal sebelum akhir tahun ke-10 (masa pembayaran premi Sekaligus, 5 tahun atau 10 tahun), atau sebelum akhir masa pembayaran tahun ke-15 atau 20 dan belum berusia 60 tahun, 200% UP akan diberikan kepada Ahli Waris bila Peserta meninggal bukan karena kecelakaan. Sedangkan bila Peserta meninggal karena kecelakaan akan diberikan 300% UP.
5. Pembayaran 100% UP pada saat usia 90 tahun, diberikan secara tunai kepada Peserta pada saat berulang tahun ke-90.
6. Pilihan Masa Pembayaran Premi yang Fleksibel, Peserta dapat memilih Masa Pembayaran Premi : sekaligus, 5 tahun, 10 tahun, 15 tahun atau 20 tahun.

Adapun syarat kepesertaan untuk produk asuransi ini di antaranya:

1. Usia masuk minimal 20 tahun dan maksimal + masa pembayaran premi tidak lebih dari 65 tahun
2. Mengisi SPAJ dan melampirkan fotokopi KTP atau tanda pengenal lainnya
3. Sehat jasmani dan rohani

3.1.6.6 BLife Smart Education

Produk yang memberikan proteksi ekonomi terhadap risiko kematian serta menyediakan dana pendidikan anak (penerima beasiswa) berupa tahapan biaya pendidikan dan pembayaran berkala.

Produk BLSE ini memiliki keistimewaan tersendiri dibandingkan dengan produk lainnya di antaranya:

1. Kepastian Dana Pendidikan Buah Hati Anda
2. Menyediakan Uang Saku pada saat di Perguruan Tinggi
3. Pilihan cara Pembayaran Premi bisa sekaligus ataupun tahunan
4. Menyediakan 10 program pilihan pembayaran tahapan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dana pendidikan Buah Hati Anda
5. Bebas Premi pada saat penerima tahapan Dana Beasiswa
6. Bebas menentukan waktu mulainya Program Asuransi sesuai tahapan pendidikan Buah Hati Anda
7. Bebas menentukan jumlah Uang Pertanggungungan yang diinginkan
8. Masa Pembayaran Premi disesuaikan dengan usia anak

Adapun syarat kepesertaan bagi calon nasabah yang ingin bergabung di antaranya:

1. Mengisi Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ)
2. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk serta Akte Kelahiran Anak
3. Usia masuk Tertanggung yang diperkenankan 17 tahun dan maksimum 59 tahun, dengan ketentuan usia masuk ditambah Masa Pertanggung harus di bawah atau sama dengan 65 tahun
4. Usia masuk Anak yang diperkenankan 0 – 12 tahun

3.1.6.7 BLife Smart Protection

Produk ini memberikan manfaat asuransi kematian, merupakan produk asuransi Individu yang memberikan perlindungan hingga tertanggung berusia 90 tahun. Apabila tertanggung meninggal dunia baik akibat sakit maupun kecelakaan, maka kepada ahli waris/yang ditunjuk akan dibayarkan 100% Uang Pertanggung dan selanjutnya pertanggung berakhir. Apabila Tertanggung hidup hingga masa akhir asuransi (usia 90 tahun) maka akan dibayarkan manfaat sebesar 100% Uang Pertanggung dan selanjutnya pertanggung berakhir.

Keunggulan dalam Produk ini yaitu:

1. Dapat dibayarkan secara berkala ataupun sekaligus.
2. Masa asuransi hingga tertanggung berusia 90 tahun.
3. Persyaratan usia masuk yang cukup leluasa mulai dari usia 6 bulan - 70 tahun.

4. Premi yang relatif murah dan bersaing. Dengan premi sekaligus mulai dari Rp. 2.000.000,-.
5. Memberikan manfaat Uang Pertanggungan yang minimal Rp. 10.000.000,-.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Nasution dalam Rukajat, A (2018:1). Mengemukakan bahwa penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif, karena data yang dihasilkan dalam bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai strategi pemasaran agen asuransi dalam meningkatkan penjualan produk *Blife double protection*.

Sumber data penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

3.2.1.1 Data Primer

Menurut Tersiana, A. (2018:75) mengemukakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui pengukuran langsung, kuisioner, kelompok panel, atau data hasil wawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak terkait dengan bahasan peneliti yang dilengkapi dengan catatan tertulis atau menggunakan alat bantu rekam, seperti aplikasi *record* yang terdapat pada *hand phone* serta melakukan

observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PT BNI *Life* KPM Tasikmalaya dengan mengamati para agen asuransi yang sedang bertemu dengan calon nasabah di kantor BNI *Life* .

3.2.1.2 Data Sekunder

Menurut Tersiana, A. (2018:75) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, laporan pemerintah, dan sebagainya. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui datang ke perpustakaan langsung dengan mencari referensi judul maupun outlen, peneliti juga mencari sumber dari beberapa buku, *e-book*, jurnal, dan media *online* lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu:

3.2.2.1 Studi Kepustakaan

Menurut Siregar, A. Z., & Harahap, N. (2019:49) menyatakan, studi kepustakaan merupakan suatu kerangka, konsep atau orientasi untuk melakukan analisis dan klasifikasi fakta yang dikumpulkan dalam penelitian yang dilakukan. Sumber-sumber rujukan berupa buku, jurnal, dan majalah yang diacu hendaknya relevan dan terbaru (*state of art*) seseuai dengan yang terdapat dalam pustaka acuan.

Teknik studi kepustakaan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu, dengan mempelajari dan mengelola literatur-literatur dalam mendukung penelitian yang bersifat teoritis, literatur yang digunakan penulis berasal dari

Studi Lapangan buku-buku yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis, kemudian data tersebut diolah dan menjadi dasar pemikiran penulis.

a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sudaryono (2017:63) menyatakan bahwa wawancara mendalam yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara mendalam yang dilakukan secara langsung. Penulis melakukan wawancara dengan cara tanya jawab secara langsung dengan *agency sales manager* PT BNI Life KPM Tasikmalaya yang berhubungan dengan strategi pemasaran dan usaha agen asuransi dalam meningkatkan penjualan produk *Blife double protection*.

b. *Participant Observer*

Menurut Sudaryono (2017:63) menyatakan bahwa observasi langsung yaitu suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dan juga proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis melakukan peninjauan objek penelitian mengenai kegiatan-kegiatan secara langsung ke kantor PT BNI Life KPM Tasikmalaya dengan mengamati para agen yang sedang melakukan presentasi atau penawaran langsung kepada calon nasabah saat di kantor.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Pada data penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kualitatif. Bentuk analisis kualitatif disajikan dalam bentuk deskripsi dari suatu kejadian.

Pada penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif dengan melakukan:

3.2.3.1 Reduksi Data

Menurut Sugiono (2017:338) menyatakan bahwa reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian yang sudah direduksi akan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data selanjutnya.

3.2.3.2 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat narasi. Dalam hal ini penulis akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka penulis menambahkan tabel atau gambar pada penyajian data.

3.2.3.3 Penarikan Kesimpulan

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis. Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif di mana dalam metode ini dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori tertentu.