

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi atas adanya kesenjangan hasil penelitian tentang orientasi “people” pada lingkup *service marketing* khususnya perusahaan jasa asuransi. Hasil kajian meta analisis tentang “people” atau tenaga penjualan menunjukkan bahwa tenaga penjualan dipandang memiliki nilai diri yang dominan ketika bekerja, tidak dipandang sebagai individu yang orientasi nilai dan perilakunya akan berbeda ketika bergabung dalam sebuah *teamwork*. Selain itu, nilai-nilai agama diduga diabaikan dalam aktivitas penjualannya sehingga *selling performance* kurang optimal. Konsep baru *Islamic vanguard spirit* (IVS) ditawarkan sebagai solusi dalam menyelesaikan kesenjangan orientasi individu tenaga penjualan dalam menciptakan *service value* seperti yang dijelaskan pada konsep “The Service Profit Chain”. Jika orientasi individu ditransformasikan dalam orientasi tim, maka kekuatan tim semakin meningkatkan *service value* dan *selling performance*.

*Islamic vanguard spirit* merupakan hasil sintesa *Manifest Needs Theory*, *Social Capital Theory* dan *Islamic values*. IVS didefinisikan sebagai semangat tenaga penjualan yang tergabung dalam sebuah *salesteam* untuk melakukan aktivitas penjualan terbaik dan memperbaikinya secara terus menerus sambil mengajak dan membantu anggota *salesteam* agar mau dan mampu melakukan aktivitas penjualan terbaik atas dasar ibadah. IVS memiliki 4 dimensi yaitu *excellence achievement spirit*, *long life learning spirit*, *voluntary asking spirit* dan *voluntary helping spirit*. Dua dimensi pertama merupakan spirit untuk melakukan *self-empowering* dan 2 (dua) dimensi berikutnya merupakan spirit untuk melakukan *others empowering*.

Untuk kepentingan ini, telah didapatkan 348 kuesioner yang disebarkan kepada tenaga penjualan dari 10 (sepuluh) perusahaan asuransi syariah terkemuka di Jawa Tengah dan DIY. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *snowball sampling* dengan memperhatikan beberapa kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep baru IVS juga telah lolos uji *content validity*, *construct validity*, *criterion validity*, *exploratory factor analysis (EFA)* dan uji *reliability*. Pengujian model dan hipotesis menggunakan analisis model persamaan struktural (SEM) dengan software AMOS.

Hasil menunjukkan bahwa IVS terbukti mampu meningkatkan *selling performance*. Artinya, kesuksesan kinerja penjualan tenaga penjualan asuransi syariah tergantung dari tinggi rendahnya semangat tenaga penjualan untuk melakukan *double empowering*, yaitu semangat untuk melakukan penjualan terbaik, semangat memperbaiki aktivitas penjualannya secara terus menerus (*self-empowering*) sambil mengajak dan membantu anggota *salesteam* agar mau dan mampu melakukan aktivitas penjualan terbaik (*others empowering*). Studi ini juga memuktikan peran penting *customer oriented team* dan *team oriented leadership* sebagai variabel *antecedent* dalam meningkatkan IVS.

**Kata kunci:** *Customer oriented team, Team oriented leadership, Islamic vanguard spirit, Excellence achievement spirit, Long life learning spirit, Voluntary asking spirit, Voluntary helping spirit, Selling performance*

## ABSTRACT

This study aims to resolve the orientation gap of "people" in the scope of service marketing, especially insurance service companies where "people" or salesperson still behave individually and not as part of teamwork. In addition, religious values are allegedly ignored in their sales activities so that selling performance is less than optimal. The new concept of Islamic vanguard spirit (IVS) is offered as a solution to resolve the orientation gap of salesperson in creating service value as explained in the concept of "The Service Profit Chain". If the individual-oriented is transformed into team-oriented, the strength of team will increase service value and selling performance.

Islamic Vanguard Spirit is synthesized from the Manifest Needs Theory, the Social Capital Theory and Islamic values. IVS is defined as the spirit of salesperson who are members of a sales team to perform the best sales activities and continuously improve by asking and helping sales team members to be motivated to perform the best sales activities based on worship. IVS has 4 dimensions, which are excellence achievement spirit, long-life learning spirit, voluntary asking spirit, and voluntary helping spirit. The first two dimensions are classified as the spirit to do self-empowering and the rest of 2 (two) dimensions are the spirit to do others empowering.

Furthermore, the 348 questionnaires were distributed to salesmen from 10 (ten) reputable Islamic insurance companies in Central Java and Yogyakarta. The sampling technique used snowball sampling by observing some predetermined criteria. The new concept of IVS has also passed the content validity, construct validity, criterion validity and reliability tests. To test the models and hypotheses, this study used structural equation modelling (SEM) analysis with AMOS.

This study found that IVS was proven to be able to increase selling performance. This means, the success of selling performance by sharia insurance salesperson depends on the high or low spirit of salesperson to do double empowering, which are the spirit to perform the best-selling, the spirit to improve sales activities continuously (self-empowering) by asking and helping sales team members to be motivated to perform the best-selling (others empowering). This study also proved the important role of the customer-oriented team and team-oriented leadership as antecedent variables in improving IVS.

**Keywords:** Customer-oriented team, Team-oriented leadership, Islamic vanguard spirit, Excellence achievement spirit, Long-life learning spirit, Voluntary asking spirit, Voluntary helping spirit, Selling performance.