BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama AJB Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M. Ng. Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris Pengurus Besar Budiutomo.[1]

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh di bawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau masa pension mereka. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam konggres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan konggres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng. Dwidjosewojo bertindak sebagai presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo

[1] Website resmi AJB Bumiputera 1912, dalam http://www.bumiputera.com, diakses 11 Januari 2018 pukul 08.50 WIB

sebagai bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai "tiga serangkai pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai peletak batu pertama perusahaan asuranasi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kepengurusan yang unik, yaitu bentuk badan usaha "mutual" atau "usaha bersama". Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Orderlinge Levensverzekering Maatschappij* PGHB (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa (93 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia.[2]

Unit bisnis AJB Bumiputera 1912 secara resmi terbentuk sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan no. Kep-268/KM.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang Usaha Asuransi Jiwa Syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001, tanggal 17 Oktober 2001. Dalam rangka menjaga kemurniaan pelaksanaan prinsip-prinsip syariah, maka

[2] Website resmi AJB Bumiputera 1912, dalam http://www.bumiputera.com, 11 Januari 2018 pukul 08.50 WIB

berdasarkan keputusan direksi No. SK. 14/DIR/2001, tanggal 11 November 2002 dibentuk Divisi Asuransi Syariah

AJB Bumiputera 1912 menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah. AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya. AJB Bumiputera 1912 adalah aset nasional, pelopor asuransi di Indonesia.[3]

Kemudian pada bulan Januari 2017, AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung berganti nama menjadi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung atas saran dan keputusan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengharuskan perusahaan menjadi Perusahan Terbatas. Ini berarti juga terjadi perubahan system kepemilikan yang awalnya menggunakan system mutual atau usaha bersama dengan pemilik oleh para pemegang polis, sekarang berganti dengan menggunakan system jual beli saham seperti perusahan terbuka pada umunya[4].

---

[3] Website resmi AJB Bumiputera dalam, http://ajb.bumiputera.com/pages/default/our_company/company_profile/0#top, pada hari

[4] Wawancara dengan bapak Jakfar Shodiq (Administrasi/Kasir PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung) padaRabu 12 Januari 2018, pukul 10.00 WIB

2. Letak Geografis

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung berlokasi di jalan Jenderal Sudirman No. 76C Tulungagung dengan Nomor Telepon (0355) 331672. Berada di pusat kota Tulungagung tepatnya pada jalur kabupaten yang menghubungkan antara Tulungagung dan Kediri, tepatnya berada di barat jalan depan suku cadang Suzuki Tulungagung. Dengan letaknya yang strategis menjadikan Bumiputera 1912 mudah dijangkau dari segala arah.

Secara geografis, kota Tulungagung berada pada ketinggian 100 m diatas permukaan laut dengan suhu sekitar 30° – 35° C. Sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Blitar, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek, dan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri.

3. Visi, Misi, Falsafah, Budaya Perusahaan dan Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

a) Visi

Visi Bumiputera 1912 adalah ingin menjadi asuransinya bangsa Indonesia.

b) Misi

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada dibenak dan di hati masyarakat Indonesia.

(1) Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.

(2) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip-prinsip dasar gotong royong.

(3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.

(4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.

c) Falsafah

Sebagai perusahaan perjuangan, Bumiputera memiliki falsafah sebagai berikut:

1) Idealisme

Senantiasa memelihara nilai-nilai perjuangan dalam mengangkat kemartabatan anak bangsa sesuai sejarah pendirian Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan.

2) Kebersamaan

Mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan kopetensi komunitas Bumiputera dari, oleh, dan untuk komunitas Bumiputera sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

3) Memiliki komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik (*good*

corporate govermance) dan senantiasa berusaha menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan.

d) Budaya Perusahaan

Untuk mempermudah pemahaman budaya perusahaan, kata "BUMIPUTERA" dapat dibuat sebagai akronim yang setiap hurufnya mempunyai maknda tersendiri, yaitu:[5]

B : Berorientasi kepada keputusan pelanggan.

U : Utamakan proses kerja yang benar.

M : Menjadi teladan dan panutan.

I : Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan.

P : Profitabilitas menjadi saasaran.

U : Ulet dalam melakukan pekerjaan.

T : Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan peraturan perusahaan.

E : Efektif dan efisien dalam segala kegiatan.

R : Ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja.

A : Amanah dan mengemban tugas perusahaan.

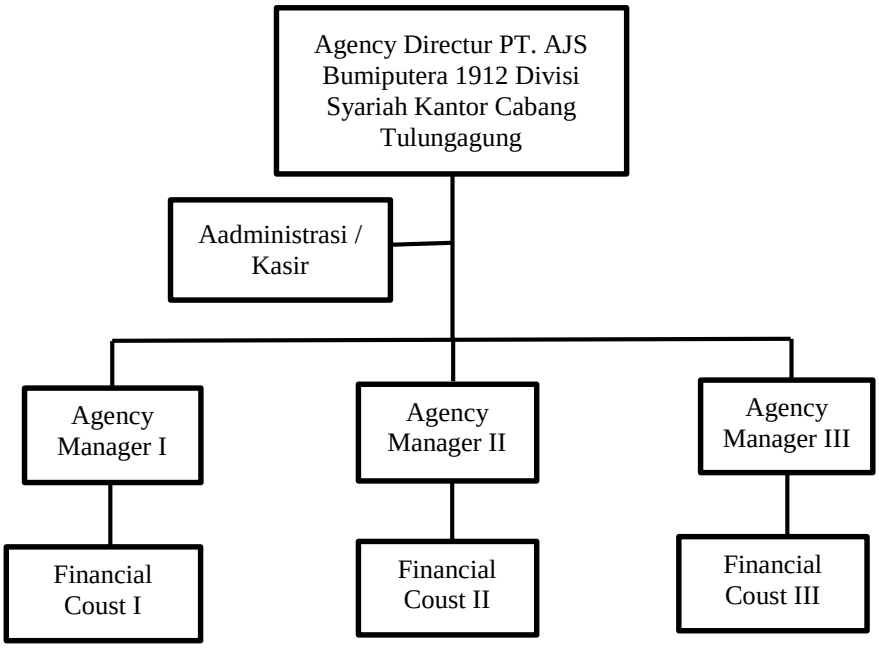
4. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan operasional secara efektif dan efisien, suatu perusahaan atau organisasi tentunya harus mempunyai struktur organisasi yang jelas. Oleh karenanya PT Asuransi Jiwa Syariah

[5] Dokumentasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, hari Jum'at, 24 November 2017.

Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung menyusun struktur organisasinya sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung [6]



Keterangan :

a. *Agence Directur*

Tugasnya :

1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.

2) Reschak Produksi

b. Administrasi dan Keuangan

Tugas :

1) Menerima dan membukukan setoran premi pertama

[6] Wawancara dengan bapak Jakfar Shodiq (Administrasi/Kasir PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, hari Jum'at 24 November 2017

2) Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya.

3) Mengentri data SP yang telah diverifikasi.

4) Mengirim data SP ke kantor cabang.

5) SP medikal dan kelengkapannyake kantor pusat Cq Departemen Pertanggungan.

c. *Agence Manager*

Tugas :

1) Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapnnya.

2) Reschak produksi.

d. *Financial Coust*

Tugas :

1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung.

2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.

3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi.

4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis.

5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP

6) Melangkapi SP sesuai persyaratan.

Dalam perusahaan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung terdapat 18 karyawan yaitu:

Tabel 4.1
Daftar nama dan jabatan karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung [7]

No	Nama	Jabatan
1	Khomaidi, S.Ag	Agence Directur
2	Jakfar Shodik	Kasir/Administrasi
3	Ahmad Jazuli	Agence Manager
4	Saiful Huda	Agence Manager
5	Kholifah	Agence Manager
6	Nurhidayati	Financial Coust
7	Mardiyah	Financial Coust
8	Yamtiyah	Financial Coust
9	Zain Nur A	Financial Coust
10	Lamroni	Financial Coust
11	Nur Kholis Hudin	Financial Coust
12	Hajar Dwi Rahayu	Financial Coust
13	Sri Nurul Laili	Financial Coust
14	Safri Ningsih	Financial Coust
15	Suparmi	Financial Coust
16	Aprilia Wahyu	Financial Coust
17	Mega Dwi S	Financial Coust
18	Robinngan	Financial Coust

5. Produk-produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Tulungagung terdapat tiga produk yang ditawarkan dalam operasionalnya, menurut pernyataan bapak Jakfar Shodiq, yaitu:

> "AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah menawarkan tiga produk, yaitu BP-Link Syariah, Mitra Iqra' Plus dan Mitra Mabrur Plus. Pada awalnya produk yang ada di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah ini ada empat, namun sekarang produk amanah sekarang sudah off".[8]

Dari pernyataan bapak Jakfar Shodiq tersebut diatas, dapat diuraikan bahwa produk-produk yang ditawarkan di PT Asuransi Jiwa

[7] *Ibid*
[8] *Ibid*

Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada tiga yaitu sebagai berikut:

a. BP-Link Syariah

Mitra BP-Link Syariah merupakan produk Bumiputera yang dirancang untuk menjawab keinginan masyarakat akan produk asuransi yang berbasis invetasi yang sesuai dengan prinsi-prinsip syariah islam. Produk ini selain menjanjikan pengemabnagn investasi yang berbasisi syariah juga didesain dengan memberikan benefit perlindungan jiwa, rawat inap dan perlindungan 53 penyakit kronis. Perlindungan terhadap 53 penyakit kritis ini mencakup benefit biaya operasi dan perawatan rumah sakit, pembebasan premi dan pengambilan sebagian manfaat asuransi. Manfaat produk BP-link Syariah adalah sebagai berikut:

1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
   a) Rekening tabungan
   b) Bagi hasil investasi (*mudharabah*).
2) Apabila peserta atau klien asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima beberapa hal meliputi:
   a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening *tabarru'*) sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah disetor.

b) Dana rekening tabungan.

c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.

3) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil (*mudharabah*).[9]

b. Mitra Iqra' Plus

Mitra Iqra' Plus merupakan produk asuransi syariah yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah untuk membiayai perlindungan dan pendidikan anak, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Dengan adanya produk Mitra Iqra' Plus ini, maka akan dapat membantu para orang tua dalam merencanakan pendidikan anaknya. Unsur proteksi (asuransi) juga membuat para orang tua merasa tenteram jika suatu saat musibah kematian menimpa mereka, karena pendidikan akan ditanggung sepenuhnya oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Premi produk asuransi Mitra Iqra' Plus terdiri dari premi tabungan, premi *tabarru'* dan premi biaya.

> "Mitra Iqra' Plus itu tabungan pendidikan bagi masyarakat yang memiliki anak kecil. Jadi anaknya di biayai oleh pihak asuransi mulai masuk SD, masuk SMP, SMA, kuliah tingkat pertama, kedua, ketiga dan seterusnya sampai wisuda. Terimanya delapan kali. Untuk pembayarannya bisa dibayarkan setiap tiga bulan sekali atau pertahun. Bahkan bisa

[9] Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk BP-Link Syariah

dibayar dimuka atau sekaligus. Jika dibayarkan sekaligus nanti dapat tambahan bagi hasil".[10]

Produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini merupakan tabungan pendidikan bagi masyarakat yang mempunyai anak kecil. Biaya sekolah akan dibayar oleh pihak asuransi mulai dari masuk SD, SMP, SMA hingga lulus Sarjana. Manfaat yang akan didapatkan peserta dari produk Mitra Iqra Plus adalah sebagai berikut:

(1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur hingga perjanjian berakhir, maka kepada yang ditunjuk dibayarkan dana pendidikan sekaligus atau berkala sesuai dengan tabel tahapan dana pendidikan.

(2) Apabila peserta atau klien ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada ahli waris yang ditunjuk selain mendapatkan dana tahapan pendidikan juga mendapatkan:

a) Santunan kebjikan sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah dibayarkan.

b) Dana tabungan.

c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.

(3) Apabila anak yang ditunjuk ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi atau dalam masa tahapan dana pendidikan, pemegang polis/peserta dapat menunjuk pengganti (anak lain)

[10] Wawancara dengan bapak Khomaidi (Directur Agency PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung) padaRabu 20 Desember 2017, pukul 10.00 WIB

untuk menerima tahapan dana tahapan pendidikan yang belum diberikan sesuai dengan tabel dana tahapan pendidikan.

(4) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta tersebut akan mendapatkan dana tabungan yang telah disetor dan bagian investasi (*mudharabah*).[11]

c. Mitra Mabrur Plus

Mitra Mabrur Plus merupakan program asuransi syariah Bumiputera yang dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan Mitra Mabrur, Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana *mudharabah* (bagi hasil) dan terutama perlindungan (asuransi).

Untuk melaksanakan ibadah haji diperlukan persiapan dana yang relatif besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui Produk Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Mitra Iqra' Plus. Jenis produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian.

Premi produk Mitra Mabrur Plus ini terdiri dari:

(1) Premi tabungan, yaitu bagian premi merupakan dana tabungan pemegang polis/peserta yang dikelola perusahaan dan

[11] Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk Mitra Iqra' Plus

pemiliknya akan mendapatkan bagi hasil (*mudharabah*) dari pendapatkan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta bila masa perjanjian telah berakhir atau peserta mengundurkan diri.

(2) Premi *Tabarru'*, yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta dan digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan dibayarkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir.

(3) Premi biaya, yaitu sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Manfaat dari produk asuransi syariah Mitra Mabrur Plus ini adalah :

1) Jika peserta asurasni meninggal dunia dalam masa asuransi, Penerima Manfaat akan menerima santunan kebajikan yang merupakan nilai manfaat asuranis di tambah akumulasi dana investasi sesuai tabel tahun berjalan.

2) Jika peserta hidup dalam masa asuransi, maka pemegang polis akan menerima akumulasi dana investasi pemegang polis.

3) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan

mendapatkan akumulasi dana investasi pemegang polis sesuai tabel tahun berjalan.[12]

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Strategi promosi yang digunakan dalam meningkatkan kuantitas klien Produk Mitra Iqra' Plus pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung pada produk Mitra Iqra' Plus dan hasil wawancara dengan *Agence Directur* atau Kepala Cabang yaitu bapak Khomaidi, beliau menjelaskan bahwa:

> "Mitra Iqra' Plus itu tabungan pendidikan bagi masyarakat yang memiliki anak kecil. Jadi anaknya di biayai oleh pihak asuransi mulai masuk SD, masuk SMP, SMA, kuliah tingkat pertama, kedua, ketiga dan seterusnya sampai wisuda. Terimanya delapan kali. Untuk pembayarannya bisa dibayarkan setiap tiga bulan sekali atau pertahun. Bahkan bisa dibayar dimuka atau sekaligus. Jika dibayarkan sekaligus nanti dapat tambahan bagi hasil".[13]

Pak Jakfar juga menambahkan bahwa:

> "Mitra Iqra' Plus itu untuk beasiswa anak, jadi ketika kita, ketika calon nasabah itu punya anak nanti ketika masuk sd, smp, sma sampek perguruan tinggi sudah direncanakan sejak awal. dadi yang untuk masuk perguruan tinggi itu kan sudah bebas premi, jadi pembayarannya sampek masuk sma. Premi minimal 200 ribu perbulan. Cuma cara bayarnya gak bisa perbulan, cara bayarnya harus tiga bulan sekali jadi 600".[14]

---

[12] Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk Mitra Mabrur Plus

[13] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada Selasa, 12 Desember 2017, pukul 09.30 WIB

[14] Wawancara dengan bapak Jakfar Shodiq (Adminitras atau Kasir PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Tulungagung) pada Rabu, 20 Desember 2017, pukul 10.00 WIB

Produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini merupakan tabungan pendidikan bagi masyarakat yang mempunyai anak kecil. Biaya sekolah akan dibayar oleh pihak asuransi mulai dari masuk SD, SMP, SMA hingga lulus Sarjana. Pembayaran premi hanya sampai pada masuk SMA. Premi minimal sebesar Rp. 200.000 perbulan namun, cara bayarnya harus dibayar tiga bulan sekali yaitu sebesar Rp. 600.000.

Dalam melakukan pemasaran produk Mitra Iqra' Plus, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung melakukan berbagai strategi promosi. Seperti yang disampaikan oleh bapak Khomaidi selaku *Agence Directur* atau Kepala PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, beliau menyampaikan bahwa:

> "Dalam mempromosikan produk asuransi termasuk Mitra Iqra' Plus ini kita lebih menggunakan strategi *door to door* atau *personal selling*, karena menurut saya strategi itu lebih efektif dibandingkan dengan strategi yang lain, selain itu dengan *door to door* kita jadi tau, kondisi calon klien kita secara langsung".[15]

Pak Ahmad Jazuli selaku Supervisor yang sekarang berganti nama *Agence Manager*, beliau juga menjelaskan pada saat wawancara hari Senin, 08 Januari 2018, bahwa :

> "Promosi ini bisa langsung kepada agen itu sendiri untuk langsung menyampaikan kepada masyarakat, atau *door to door* seperti itu, atau mungkin melakukan ceramah di suatu perkumpulan bisa di dasawisma, di jamaah yasin itu juga bisa, bisa juga melalui brosur itu nanti bisa dibawa petugas pemasaran untuk diperkenalkan ke masyarakat. Memang kalu untuk wilayah

[15] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada Selasa, 12 Desember 2017, pukul 09.30 WIB

> Tulungagung sendiri, belum pernah menyampaikan lewat televisi, radio belum pernah. Selama saya masuk di bumiputera sejak tahun 2009 hingga sekarang ini belum pernah".[16]

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam mempromosikan produk Mitra Iqra' Plus lebih menekankan pada penggunakan strategi *personal selling*, yaitu mengharuskan para agen untuk menawarkan produk secara pribadi dari atau *door to door*. Namun selain itu PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung juga mempromosikan produk Mitra Iqra' Plus dengan mengganakan media seperti internet maupun lewat brosur, seperti tambahan pernyataan dari bapak Khomaidi:

> "Diluar itu promosi produk mitra iqra plus ini juga bisa lewat Posyandu, TK, Play Group dan juga bisa kita lakukan di tempat-tempat bermain seperti di taman alon-alon, disitu kita bagi-bagi brosur. Ketika agennya membagikan brousur kan, sekaligus tanya nomor hp dan alamat rumahnya, jadi sekarang zamanya bukan kita menunggu bola datang tapi menejemput bola, dimana ada orang tua yang mempunyai anak kecil atau dimana ada teman yang masih mempunyai anak kecil disitulah kita tawarkan program mitra iqra' plus. Kalo promosi lewat internet sudah ada, jadi kalau kita buka di *google* semua permasalahan dan manfaat asuransi itu sudah ada disitu. Jadi kalau ingin pengalaman banyak kita dapat buka di internet, masing-masing perusahaan itu keunggulannya apa, kelemahannya apa, itu juga sudah ada di internet."[17]

Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa dalam mempromosikan produk Mitra Iqra Plus ini, PT Asuransi Jiwa Syariah

---

[16] Wawancara dengan bapak Ahmad Jazuli (Suoervisor/*Agence Manager* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung,), pada hari Senin, 08 Januari 2018, pukul 09.35 WIB

[17] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung,), pada Selasa, 12 Desember 2017, pukul 09.30 WIB

Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung juga berupaya menjemput bola dari menunggu bola itu datang sendiri. Maksudnya perusahaan lebih baik mendatangi calon klien dari pada menunggu calon klien itu datang ke perusahaan, salah satu caranya seperti menawarkan brosur di tempat-tempat keramaian, sembari membagi-bagikan brosur perusahaan atau agen juga menanyakan alamat rumah dan nomor handphone apabila ada masyarakat yang kelihatannya mempunyai minat untuk ikut. Selain itu juga menggunakan media internet. Kemudian untuk promosi penjualan perusahaan juga penggunaan brosur, pemberian cinderamata, dan hadiah atau bonus bagi agen yang berprestasi, seperti yang dijelaskan oleh pak Jakfar, bahwa:

> *"Kita untuk iklan juga pakek brosur yaitu saleskit".*[18] Kemudian dilanjutkan di aplikasi whatsapp, beliau menambahkan bahwa : *"untuk promosi kita juga memberikan cinderamata berupa mug dan payung".*[19]

Pak Ahmad Jazuli juga menambahkan:

> "Bumiputera juga memberikan *reward* atau hadiah bagi agen-agen yang berprestasi".[20]

Namun diluar itu perusahaan asuransi Bumiputera juga mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak. Seperti yang disampaikan oleh bapak Khomaidi :

> "Kita juga melakukan kerjasama dengan ibu-ibu PERSIT (Persatuan Ibu-Ibu TNI, POLRI) yang rata-rata punya anak-anak kecil, selain itu kita juga datang di dinas pendidikan atau

---

[18] Wawancara dengan bapak Jakfar Shodiq (Adminitras atau Kasir PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung,) pada Rabu, 20 Desember 2017, pukul 10.00 WIB

[19] Whatsapp, Rabu 10 Januari 2018

[20] Whatsapp, Rabu 10 Januari 2018

> sekolah-sekolah kita langsung menemui pimpinannya atau kepala sekolah, ketika ada rapat guru, kita juga meminta waktu untuk menyampaikan program mitra iqra' plus. Jadi disitu udah ngumpul banyak orang, kita tinggal omong, tinggal menyampaikan materi produk yang kita tawarkan. Yang langsung ikut jarang kan ya, yang penting dalam persentasi itu kita bisa tahu nama, alamat dan nomor telponnya dengan menggunakan absen".[21]

Pak Khomaidi juga menambahkan dalam wawancara pada pertemuan berikutnya yaitu hari Rabu, 20 Desember 2017, bahwa:

> "Kita juga ke kantor-kantor yo, lobi-lobi pejabat, pemimpin dalam sebuah lembaga, nanti kalo ada rapat biasanya kita minta waktu untuk presentasi produk. Biasane pimpinan itu seneng, karena kalo ada yang ikut kan, kalo ada *fee* nya kan bagian to pimpinannya. Itu, jadi yang kita lobi mesti pimpinannya dulu, dan pimpinannya biasanya ya ikut gitu lho. Kalo pimpinannya ikut berarti kemungkinan bawahannya juga cepet ikut".[22]

Dari hasil wawancara diatas, banyak cara yang dilakukan untuk menawarkan atau mempromosikan produk asuransi Mitra Iqra Plus ini. selain dengan menggunakan strategi *door to door* atau penggunaan brosur, dapat juga dilakukan dengan bekerja sama dengan berbagai pihak atau lembaga maupun perusahaan lain. Misalnya bekerja sama dengan Persatuan Ibu-Ibu TNI (PERSIT), TK, POSYANDU, dan sebagainya. Selain itu kita juga melakukan lobi-lobi pejabat, pemimpin dalam suatu lembaga atau perusahaan, sehingga nanti ketika ada rapat pihak Asuransi akan minta waktu untuk melakukan presentasi produk.

---

[21] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung,), pada Selasa, 12 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[22] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung,), pada Rabu, 20 Desember 2017, pukul 10.00 WIB

Kemudian ibu Zain selaku agen juga menambahkan saat diwawancari oleh peneliti pada hari Minggu, 31 Desember 2017. Beliau menjawab :

> "Biasane kulo menawarkan produk dateng tetangga, teman, kelompok-kelompok, ibu-ibu jamaah yasinan, ibu-iu arisan, soale kulo nggeh aktif wonten organisasi mas, dadi e nek pas wonten kumpulan ngoten kulo tawarin produkipun niki wau. Terkdang nggeh wonten rencang tanglet, *"bu jenengan nopo tasik teng syariah? ngoten*".[23]

Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa agen juga mempromosikan produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini kepada teman, keluarga, kelompok yasinan dan setiap ada perkumpulan organisasi juga melakukan promosi atau penawaran produk asuransi Mitra Iqra' Plus. Bahkan adapula teman dari agen yang justru bertanya kepada agen.

Dalam perkembangannya, produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini mengalami penurunan pada lima tahun terkahir yaitu dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015. Seperti dapat dilihat dari tabel berikut dibawah ini:

[23] Wawancara dengan ibu Zain Nur (*Financial Coust*/Agen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Minggu, 31 Desember 2017, pukul 09.45 WIB

Tabel 4.2
Daftar Jumlah Klien Produk Mitra Iqra' Plus
Tahun 2011-2015[24]

No	Tahun	Jumlah Klien Mitra Iqra' Plus
1	2011	222
2	2012	240
3	2013	220
4	2014	153
5	2015	91

Sumber **:** Data diolah oleh peneliti.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah klien produk Mitra Iqra' Plus rata-rata mengalami penurunan selama lima tahun terkahir ini yaitu mulai dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015. Pada tahun 2011 jumlah klien sebanyak 222, pernah mengalami kenaikan pada tahun 2013 sejumlah 240, namun pada tahun-tahun berikutnya juga terus mengalami penurunan dari segi kuantitas, yaitu pada tahun 2013 sebesar 220, tahun 2014 sebesar 153 dan tahun 2015 menjadi hanya 91 klien. Jika penulis bandingkan dengan produk lain seperti Mitra Mabrur Plus, meskipun Mitra Mabrur Plus juga mengalami penurunan setiap tahunnya, namun jika dibandingkan tentu masih besar Mitra Mabrur Plus. Ini bisa dilihat dari tabel di bawah ini :

[24] Dokumentasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, hari Rabu, 20 Desember 2017

Tabel 4.3
Perbandingan Daftar Jumlah Klien Produk Mitra Iqra' Plus dan Mitra Mabrur Plus Tahun 2011-2015[25]

No	Tahun	Jumlah Klien Mitra Iqra' Plus	Jumlah Klien Mitra Mabrur Plus
1	2011	222	591
2	2012	240	497
3	2013	220	485
4	2014	153	339
5	2015	91	232

Sumber **:** Data diolah oleh peneliti.

Jika melihat dari data perbandingan diatas, antara kedua produk asuransi yaitu Mitra Iqra' Plus dengan Mitra Mabrur Plus sama mengalami penurunan. Meskipun tetap saja jika dilihat dari segi jumlah klien produk Mitra Iqra' Plus masih selalu di bawah Miitra Mabrur Plus. Ini tentu karena beberapa alasan. Seperti yang disampaikan oleh bapak Ahmad Jazuli selaku Supervisor, yang sekarang diganti dengan *Agence Manager*, bahwa:

> "Kalo dilihat dari kuantitas kliennya antara mitra iqra plus sama mitra mabrur plus itu masih banyak mitra mabrur plus?. Secara kuantitasnya, satu memang mitra mabrur tidak hanya spesifik untuk biaya haji ya, karena nanti tabungan itu diterima di akhir. Sehingga mereka mempunyai tujuan, misalkan saya mau beli rumah, mau beli mobil, selain itu tadi investasi nabung tadi kan hubungannya dengan atau saya investasi di bumiputera syariah mengambil program atau produk yang namanya mitramabrur plus, ini kan misalnya nanti 10 tahun lagi saya akan berangkat haji sesuai dengan nomor urutan antrian saya, sehingga ini nanti gunanya untuk pelunasan ONH (Ongkos Naik Haji). Sebenarnya itu tadi kalo mitra mambrur plus itu memang semi multi ya, selain dana untuk haji, mungkin nanti buat beli mobil beli rumah itu juga bisa. Tapi mitra iqra plus itu lebih spesifik hanya untuk biaya

[25] *Ibid*

pendidikan anak. Itu juga salah satu alasan kenapa mitra mabrur plus lebih unggul dari segi kuantitas".[26]

Dari pernyataan pak Jahmad Jazuli tersebut bahwa jika dibandingkan antara produk Asuransi Mitra Iqra' Plus dengan Mitra Mabrur Plus dari segi kuantitas klien, Mitra Iqra' Plus selalu berada dibawah Mitra Mabrur Plus ini karena dari segi spesifikasi produknya sudah jelas bahwa Mitra Mabrur Plus ini bukan hanya produk yang spesifikasi dalam satu program pembiayaan saja, namun juga lebih dari itu, produk ini juga dapat dijadikan tabungan investasi lainnya seperti tabungan untuk beli rumah, tanah, mobil dan sebagainya. Berbeda dengan Mitra Iqra' Plus yang lebih spesifik hanya pada pembiayaan sekolah anak.

2. Kendala yang dihadapi dalam mempromosikan Produk Mitra Iqra' Plus di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

Agen atau marketer menjadi salah satu pihak yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penjualan produk Mitra Iqra' Plus di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung. Bapak Khomaidi selaku *Direktur Agency* Divisi Syariah berdasarkan hasil penelitian pada hari Rabu, 20 Desember 2017 bahwa

[26] Wawancara dengan bapak Ahmad Jazuli (Suoervisor/*Agence Manager* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Senin, 08 Januari 2018, pukul 09.30 WIB

dalam mempromosikan produk sering terjadi berbagai kendala yang harus dihadapi oleh perusahaan seperti yang telah disampaikan beliau :

> "Kendala yang muncul saat melakukan kegiatan promosi biasanya berasal dari para agennya. Orang-orang kalu pengen sukses kadang-kadang males ya. Jadi kadang para agen itu males menawarkan, takut menawarkan, tidak percaya diri. Jadi kalau sudah punya males, takut dan tidak percaya diri itu menjadi penyakit agen yang harus segera di sembuhkan. Berlaku cepat dan tidaknya asuransi tergantung agen. Semakin banyak organisasi atau semakin banyak agen yang menawarkan asuransi daalam suatu kantor, maka semakin besar peluang Bumiputera syariah dalam mendapatkan nasabah. makanya harus diciptakan *teamwork*, jadi organisasi yang solit, yang pintar, yang lincah, yang pemberani, yang semangat sehingga bisa jadi asuransi yang nomor satu. Jadi bumiputera Tulungagung pernah juara satu se-Indonesia selama empat tahun".[27]

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa, kendala yang saat ini paling menonjol muncul dari para agen. Dalam melakukan penawaran atau promosi produk asuransi Mitra Iqra Plus ini banyak pula agen yang merasa males, takut menawarkan, dan kurang percaya diri. Kendala-kendala itu termasuk penyakit para agen harus segera disembuhkan. Karena cepat atau lambatnya perkemabangan dan kemajuan perusahaan asuranis Bumiputera 1912 sangat bergantung pada agennya. Namun selain itu permasalahan yang muncul adalah minimnya agen yang bergerak pada produk Mitra Iqra' Plus. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Jakfar :

> "Kendala saat promosi yang biasa terjadi yaitu kita kekurangan marketing yang handal di bidang atau produk Mitra Iqra' Plus. Beda dengan Mitra Mabrur, marketing kita kebanyakan usia diatas 40 tahun, sehingga market pasarnya lebih di produk Mitra

[27] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Rabu, 20 Desember 2017

> Mabrur atau tabungan haji dari pada di Produk Mitra Iqra' Plus. Selain itu juga ancaman dari luar Bumiputera yang juga menawarkan produk sejenis tapi mereknya atau namaya beda, selain itu biaya promosi juga mahal, kita juga mengeluarkan komisi bagi agen yang mendapatakan klien atau nasabah, itu diluar gaji".[28]

Selain penyakit agen yang males, takut dan kurang percaya diri untuk menawarkan produk asuransi juga ada kendala yang lain seperti kurangnya agen atau marketer yang mumpuni untuk mempromosikan produk Mitra Iqra' Plus ini. Karena agen-agen yang ada di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ini, hampir semua berusia diatas 40 tahun, sehingga para agen lebih memilih mempromosikan produk yang sesuai dengan usia mereka seperti Mitra Mabrur Plus atau tabungan haji. Selain itu juga adanya ancaman dari perusahaan lain yang menawarkan produk sejenis.

Kemudian dari sisi agen seperti hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Zain Nur selaku agen pada hari minggu, 31 Desember 2017 kendala yang dihadapi adalah

> "Calon nasabah atau Jamaah niku terkadang banyak alesan biasane, alesane yo reni-reni mas, terkadang padahal niku enten tapi muni gak enten, sok-sok yo tasik wedi. Terkadang nek sampinge dereng wonten sing mlebu niku terkdang tasik semoyo ngoten. Biasane "*Iya tak pikir-pikir dulu ae bu*" ngoten to. Tapi ternyata ngoten niku nanggepi tonggo teparone sing wes masok. Nek daerah mriki niku biasane boten malak karo tetangga dekat, saudara malak boten purun tumut. Terkadang malah di sekek nek bank nek enek uang".[29]

---

[28] Whatsapp, pada hari Senin, 25 Desember 2017

[29] Wawancara dengan ibu Zain Nur (*Agen Finansial* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Minggu, 31 Desember 2017, pukul 09.30 WIB

Tidak hanya kendala dari faktor internal perusahaan, namun kendala promosi ini juga muncul dari calon klien atau eksternal perusahaan. Biasanya calon nasabah masih takut untuk ikut asuransi. Selain itu juga ada sebagian calon klien yang lebih memilih menabungkan uangnya di Bank daripada di Asuransi. Karena disaat mereka butuh dana sewaktu-waktu dapat diambil sewaktu-waktu pula. Berbeda dengan di Asuransi yang harus menunggu waktu jatuh temponya. Selain itu faktor lain yang juga menjadi kendala adalah kurangnya pemamahan dari masyarakat calon klien, selain itu juga agen yang kurang percaya diri, kurangnya personalia atau marketer dari internal perusahaan sendiri. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Ahmada Jazuli selaku Supervisor pada saat wawancara hari Senin, 08 Januari 2018, beliau mengatakan bahwa:

> "Kendala nya yang muncul biasanya, satu: masyarakat kurang paham dengan produk Mitra Iqra Plus. Dua, memang masyarakat terkadang punya cara lain, ndak mengambil program pendidikan di Bumiputera, misalnya dibelikan hewan dipelihara hasilnya di buat membiayai pendidikan anaknya. kalo jadi yang petani ditanamkan tanaman. Permasalahan dari internal perusahaan dari petugas kurang maksimal untuk menyampaikan, atau mempromosikan atau mempresentasikan program asuransi di Bumiputera ini. diantarannya permasalahannya agen kurang percaya diri. Karena kan nyuwun sewu kalo yang tingkat agen itu tugasnya menyampaikan program, nanti kalo sudah ke si A misalnya, kunjungan atau wawancara ke si A ke tiga kali atau empat kali misalnya, kok dia belum minat, terkadang agen menjadi minder. Terus selain itu juga karena kurangnya personalia. Satu unit saya itu hanya 6 orang, ya paling ndak ya 20-30. Ya mungkin ini juga kurang minatnya calon personalia untuk bekerja di Bumiputera syariah ini karena masalah gaji juga. Disini sistem gaji nya ada yang pegawai organik dan pegawai non organik. Seperti pak Khomaidi sebagai pegawai organik itu digaji seperti PNS, misal berapa juta perbulan. Ya, saya dan para agen

> itu termasuk kategori non-organik yaitu gajinya itu tergantung berapa besar konstribusi saya dengan unit saya kepada perusahaan. Kalo saya dan unit berhasil menagih, saya akan mendapat upah, kalo tidak ya tidak. Tergantung pendapatan agen. Makanya salah satu yang menjadi kendala kurang minatnya agen bekerja di asuransi ya salah satunya masalah gaji".[30]

Permasalahan atau kendala dalam kegiatan promosi produk Mitra Iqra' Plus ini jug karena kurang pahamnya masyarakat akan program itu, masyarakat lebih memilih untuk menggunakan cara lain dalam membiayai anaknya sekolah seperti dengan misalnya masarakat petani lebih memilih mennernak hewan dan hasilnya digunakan untuk biaya sekolah anaknya. Kemudian juga muncul permasalahah dari internal perusahaan seperti sifat minder, takut dan kurang percaya diri dari para agen, sehingga kinerja agen dalam mempromosikan atau menawarkan produk Mitra Iqra' Plus kurang maksimal. Selain itu juga kurangnya pegawai atau agen, hal ini dikarenakan kurangnya minat dari masyarakat untuk bekerja menjadi agen, yang disebabkan oleh masalah gaji.

3. Solusi yang dilakukan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam mengatasi kendala

Adanya permasalahan atau kendala yang diahadapi oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung dalam melakukan promosi tentu menjadi permasalahan

[30] Wawancara dengan bapak Ahmad Jazuli (Suoervisor/*Agence Manager* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Senin, 08 Januari 2018, pukul 09.35

yang sangat penting dan harus sesegera mungkin dicari solusi oleh pihak manajemen perusahaan, sehingga peningkatan kuantitas klien pada produk Mitra Iqra' Plus ini dapat terlaksana. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh bapak Khomaidi :

> "Solusinya apa biar dia bisa memasarkan?, mereka harus punya obsesi, dan mimpi, jadi kalau mereka sudah terobsesi maka mereka tidak akan diam saja, sehingga rasa males, takut dan tidak percaya diri itu akan bisa dihilangkan dari diri mereka misalkan mereka pengen punya rumah, pengen punya mobil baru, mereka haruslah berjuang untuk mendapatkannya".[31]

Pak Khomaidi juga menambahkan :

> "Salah satu solusi lagi kita juga membuka rekrutmen calon agen-agen yang pintar, cerdas dalam memasarkan produk kita, jadi kita lebih selektif lagi dalam memilih calon agen, tentunya agen itu sesuai dengan pengen atau kriteria yang kita tentukan".[32]

Dari pernyataan diatas, solusi pertama yang dilakukan adalah berawal dari dalam diri agen itu sendiri. Agen diharuskan mempunyai mimpi dan obsesi yang besar untuk mewujudkan cita-cita atau harapan yang ingin dicapai, sehingga rasa malas, takut dan tidak percaya diri dalam mempromosikan produk Mitra Iqra' Plus ini bisa dapat dihilangkan. Selain itu dari pihak manajemen PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung juga memberikan solusi dengan membuka rekrutmen calon agen baru yang sesuai dengan kriteria perusahaan. Selain lebih selektif dalam memilih agen, perusahaan selektif dalam memilih calon klien atau nasabah,

---

[31] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung) pada hari Selasa 12 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[32] *Ibid.*

seperti yang telah diutarakan bapak Khomaidi dalam wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, 20 Desember 2017, bahwa:

> "Upaya nya biasanya gini, kita harus mencari pemegang polis itu yang punya penghasilan yang rutin mas, jadi asuransi itu harus mencari orang yang punya penghasilan yang tetap. Karena apa? Kalo dia tidak punya penghasilan yang sifatnya rutin perbulan atau pertahun, itu resikonya nanti kalo dia gak mau melanjutkan kan macet ya, polis macet, sehingga kalo ada polis macet nanti kan proteksinya beda dengan polis aktif gitu lo. Jadi kita juga lebih selektif dalam memilih calon pemegang polis".[33]

Selektif dalam memilih calon pemegang polis atau klien juga sangat diperhatikan oleh perusahaan asuransi. Karena bagaimanapun perusahaan juga tidak ingin dirugikan karena faktor nasabah atau klien yang tidak bisa membayar premi perbulan atau terjadinya kredit macet. Kaitannya dengan solusi, bapak Ahmad Jazuli juga menjelaskan bahwa:

> "Kita juga tetap dan terus berusaha, ndak boleh waleh, banyak-banyak belajar, tetap mengadakan presentasi-presentasi dimana saja. Untuk permasalahan kaitannya agen itu kita mengadakan pelatihan-pelatihan, trining, pembekalan, biasanya tiga bulan. Kita juga mengadakan meeting misalnya satu bulan sekali atau dua kali. Ada permasalahan kita pecahkan bersama-sama. Kita rollway dan sebagainya. Bersama jajaran setingkat agen bersama supervisor. Selain itu juga kita juga merekrut agen-agen baru. kita melakuakn pendidikan di lapangan dan di kelas".[34]

Dari pernyataan diatas, solusi yang dilakuakn perusahaan adalah dengan tetap terus berusaha melakukan penawaran kapanpun dan dimanapun, selain itu juga tetap melakukan rekrutmen calon agen baru, mengadakan pelatihan trining selama tiga bulan untuk agen baru,

---

[33] Wawancara dengan bapak Khomaidi (*Directur Agency* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Rabu, 20 Desember 2017, pukul 10.00 WIB.

[34] Wawancara dengan bapak Ahmad Jazuli (Suoervisor/*Agence Manager* PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung), pada hari Senin, 08 Januari 2018, pukul 09.30 WIB

mengadakan rapat bersama jajaran agen dan supervisor sekali atau dua kali dalam satu bulan.