

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Blitar.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputra 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik Bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakara seorang guru sederhana bernama M.Ng Dwidjosewojo seorang Sekertaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekertaris Pengurus Besar Budi Utomo.

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputra (pribumi).⁷³ Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam kongres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan kongres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam keputusannya M.Ng Dwidjosewojo bertindak sebagai Presden komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo sebagai bendahara. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal

⁷³ Dokumentasi (AJB Bumiputra 1912 Syariah), D1. tanggal 17 maret 2018

sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputra, sekaligus sebagai peletak batu pertama perusahaan asuransi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni 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 Bumiputra yang semula bernama Onderlinge Levensverzekering Maatschapij PGHB (O.I.Mij.PGHB) kini mencapai 105 tahun. Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millenium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh plosok Indonesia.⁷⁴

Kemudian lahirlah PT AJS Bumiputera yang bermula dari Unit Usaha Syariah (UUS) asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 (AJB Bumiputera 1912) yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan guna semakin meningkatkan layanan kepada masyarakat, UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT AJS Bumiputera.

⁷⁴ Dokumentasi (AJB Bumiputra 1912 Syariah), D2. Tanggal. 17 maret 2018

PT AJS Bumiputera resmi beroperasi (spin off) pada tanggal 5 september 2016 setelah mendapatkan ijin usaha dibidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan nomor KEP74/D.05/2016. Berdirinya PT AJS Bumiputera tidak terlepas dari strategi untuk mengakselerasi usaha memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Indonesia.

PT AJS Bumiputera lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan jaringan yang cukup luas, dengan 50 Kantor Pemasar Syariah (KPS) DI39 kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasar asuransi syariah yang berpengalaman. Dengan mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan asuransi serta pengalaman lebih dari 105 tahun PT AJS Bumiputera memiliki kekuatan berkompetisi ditengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus bertumbuh dari waktu kewaktu.⁷⁵

Asuransi jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional merupakan cabang pembantu dari Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 kantor Cabang kediri. Masyarakat Blitar mayoritas bermata pencarian di bidang pertanian, peternakan, perdagangan, industri, kecil menengah juga sebagai Pegawai Negeri dan mayoritas beragama Islam sehingga mitra bisnis dalam berasuransi syari'ah baik sebagai agen produksi maupun nasabah tersedia cukup banyak. Untuk itu Asuransi Jiwa

⁷⁵ Situs resmi AJS Bumiputera, yang diakses dalam <http://www.bumiputerasyariah.co.id/>, pada tanggal 2 juli pukul 13.15 WIB.

Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Blitar hadir sebagai perusahaan asuransi syariah pertama di Blitar dan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai mitra bisnis sekaligus untuk menciptakan ukhuwah islamiyah.

2. Visi dan Misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah

a. Visi

Visi Bumiputra adalah ingin menjadi Asuransi Bangsa Indonesia.

b. Misi

Menjadikan Bumiputra senantiasa berada di benak dan dihati masyarakat Indonesia dengan:

- 1) Memelihara keberadaan Bumiputra sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.
- 2) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong-royong.
- 3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputra.
- 4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.⁷⁶

⁷⁶ Dokumentasi (AJB Bumiputra 1912 Syariah), D3. tanggal 17 maret 2018

3. Falsafah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Blitar.

Dalam menjalankan roda perusahaan manajemen dan karyawan bumiputra mengacu pada falsafah perusahaan diantaranya:

a. Idealisme

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

b. Mutualisme (kebersamaan)

Mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan potensi komunitas Bumiputra dari, dan untuk komunitas Bumiputra sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

c. Profesionalisme

Memiliki komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik (*good cooperate governance*) senantiasa berusaha menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan.⁷⁷

⁷⁷ Dokumentasi (AJB Bumiputra 1912 Syariah), D4. tanggal 17 maret 2018

4. Budaya perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912

Kantor Operasional Blitar.

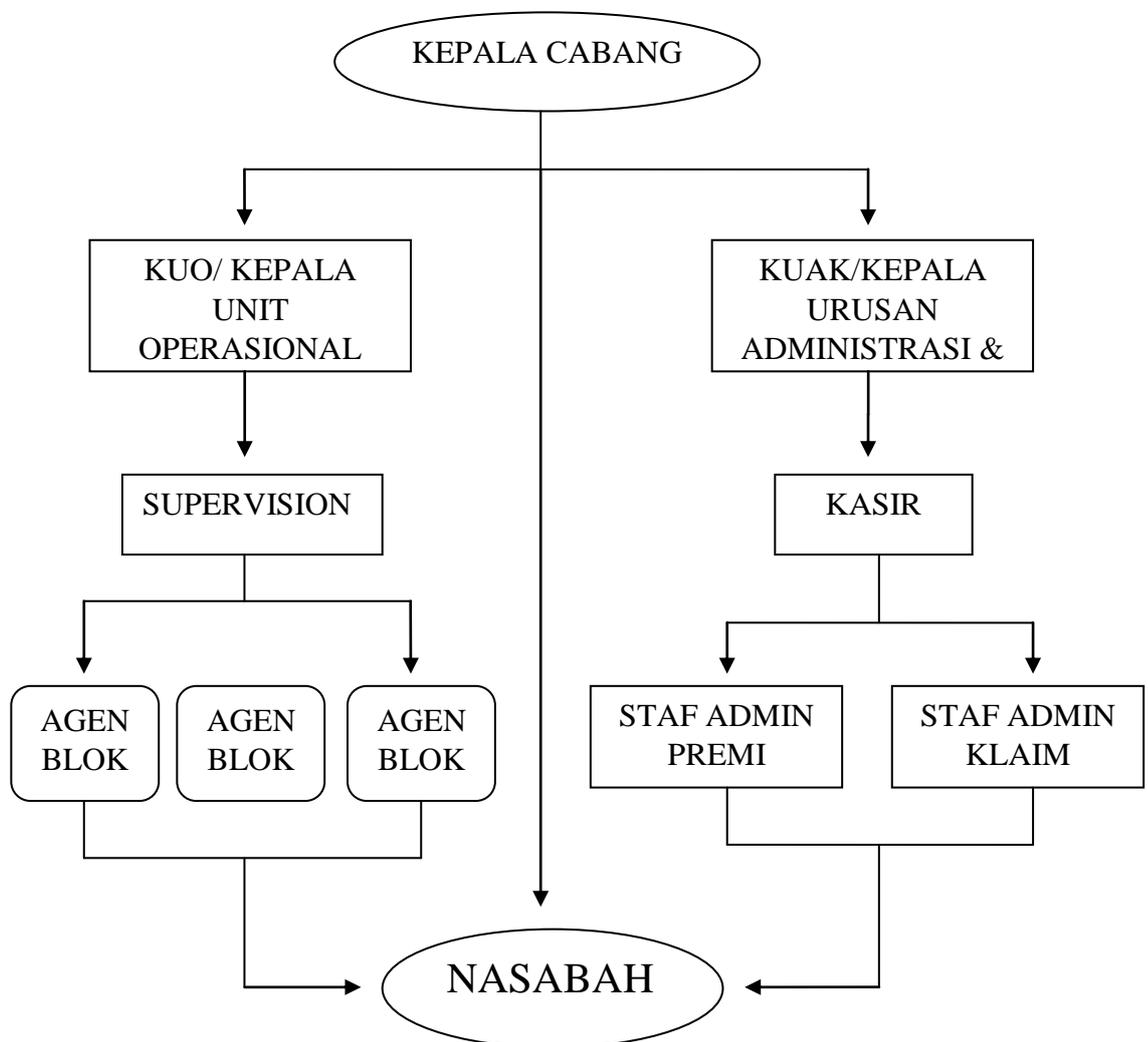
- a. Berorientasi pada kepuasan pelayanan
- b. Utamakan proses kerja yang benar
- c. Menjadi teladan dan panutan
- d. Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan.
- e. Profitabilitas menjadi sasaran
- f. Ulet dalam melakukan pekerjaan
- g. Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- h. Efesien dan Efektif dalam segala kegiatan
- i. Ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja
- j. Amanah dalam mengemban tugas perusahaan.⁷⁸

⁷⁸ Dokumentasi (AJB Bumiputra 1912 Syariah), D5. tanggal 17 maret 2018

5. Struktur Organisasi dan Job Discription Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Blitar

Gambar 4.1

Struktur organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Blitar



Sumber: AJB Bumiputera 1912 Blitar, tahun 2017

B. Paparan Data Penelitian

1. Strategi pemasaran yang digunakan agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-link syariah?

Seorang pelanggan dikatakan loyal atau setia apabila ia mempunyai suatu komitmen yang kuat untuk menggunakan atau membeli lagi secara rutin sebuah produk atau jasa, loyalitas mempunyai peranan penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan tidaklah mudah, diperlukan usaha dari semua manajemen perusahaan untuk mengetahui apa yang akan menjadi keinginan nasabah dan bagaimana caranya agar nasabah terpuaskan.

Menurut pernyataan Bapak Purwadi selaku senior agensi manager syariah, yaitu:

*“Salah satu cara utama yang biasa digunakan oleh pihak AJB Bumiputera syari’ah dalam menjaga loyalitas nasabah adalah dengan memberikan servis yang memuaskan menurut kami pelayanan yang sangat berkualitas merupakan kunci sukses dalam menjalankan bisnis asuransi, tidak hanya kepada pelanggan setia saja, namun juga pelayan yang sempurna harus diberikan pada pelanggan baru agar mereka mau menjadi pelanggan yang setia”.*⁷⁹

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bawasannya sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan servis yang memuaskan hal itu merupakan kunci sukses untuk mempertahankan dan

⁷⁹ Wawancara Bapak Purwadi selaku senior agensi manager syariah, pada hari senin, 12 maret 2018 pukul 15:50 WIB.

mengembangkan perusahaan, dimana AJB Bumiputera syariah selalu mempunyai strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah dengan selalu menjaga loyalitas nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Kemudian beliau menambahkan pernyataannya:

*“Agen – agen sekarang ini sudah melengkapi dirinya dengan pengetahuan dan ketrampilan sebagai perencanaan keuangan sehingga dalam melakukan penjualan bisa memberikan konsultasi seputar perencanaan keuangan yang imbasnya bisa memberi produk yang sesuai dengan tujuan masing - masing keluarga. Fungsi agen disini menjadikan dasar bagi penjualan berikut atau pembelian ulang dengan meningkatkan pemilik polis tentang kebutuhan asuransi lainnya yang belum dipenuhi saat ini atau dimasa yang akan datang, tugas agen bukan disitu aja mas setelah melakukan penjualan tugas agen sebenarnya adalah memberikan pelayanan kepada pemilik polis asuransi dan agen berkewajiban untuk melayani dan membantu nasabah yang bersangkutan berkaitan dengan berbagai hal terkait dengan asuransi termasuk ketika nasabah mau mengajukan klaim pihak agen harus membantu calon nasabah, mempersiapkan dana masa depan dengan lebih baik serta mempersiapkan skala kebutuhan kehidupan calon nasabah”.*⁸⁰

Diperkuat pernyataan mas Andi setiawan selaku staf agensi, yaitu:

*“Agen juga harus memonitoring secara berkala kondisi polis maupun finansial nasabahnya, dengan begitu agen dapat memberikan saran dan rekomendasi penyesuaian polis mereka sesuai kebutuhan dan adakalanya nasabah mengajukan klaim atau ingin mengembangkan jaminan polis asuransinya jadi disini peran agen sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan seperti halnya saat mereka menawarkan produk pertama kali bagi nasabah”.*⁸¹

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasanya perusahaan AJB Bumiputera dalam menghadapi persaingan yang kompetitif, tidak hanya mengandalkan kualitas produk yang baik, namun kualitas jasa yang

⁸⁰ *Ibid.*, pukul 15:55 WIB.

⁸¹ Wawancara Bapak Andi Setiawan selaku staf agensi, pada hari senin, 12 maret 2018 pukul 17:13 WIB.

diberikan kepada nasabah juga harus diperhatikan untuk meningkatkan perkembangan sekaligus mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Di AJB Bumiputera para agen sudah melengkapi dirinya dengan pengetahuan dan ketrampilan sebagai perencanaan keuangan sehingga dalam melakukan penjualan bisa memberikan konsultasi seputar perencanaan keuangan yang imbasnya bisa memberi produk yang sesuai dengan tujuan masing - masing keluarga.

Tugas dari seorang agen dijelaskan diatas bahwa bukan hanya menjual tetapi juga memberikan pelayanan kepada pemilik polis asuransi dan agen berkewajiban untuk melayani dan membantu nasabah yang bersangkutan berkaitan dengan berbagai hal terkait dengan asuransi termasuk ketika nasabah mau mengajukan klaim pihak agen harus membantu nasabah, mempersiapkan dana masa depan dengan lebih baik serta mempersiapkan skala kebutuhan kehidupan calon nasabah dan tidak lupa Agen juga harus memonitoring secara berkala kondisi polis maupun finansial nasabahnya, dengan begitu agen dapat memberikan saran dan rekomendasi penyesuaian polis mereka sesuai kebutuhan nasabah.

Sedangkan menurut Bapak Shinto selaku senior agensi manager, mengatakan:

“Sebagai seorang agen yang bagus itu harus memberikan informasi berkala kepada nasabah yang dimaksud disini agen harus menjamin pengungkapan informasi yang akan diberikan kepada nasabah seperti laporan terhadap kinerja BP-LINK setiap tahun, memberi data-data yang update. Nasabah juga bisa melihat langsung dengan cara mengakses website Bumiputera yaitu M-BUMIPUTERA di play store, dan jikalau nasabah mempunyai keluhan kita juga mempunyai pusat layanan call center HALO BUMIPUTERA. Karena memiliki

*sistem ketebukaan yang dimana berkewajiban memberikan dan melindungi informasi rahasia seorang nasabah, karena hal itu sudah tercantum dalam undang -undang yang berlaku, jadi nasabah akan tetap merasa aman dan terlindungi maupun mendapat informasi yang dibutuhkan”.*⁸²

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasanya seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, nasabah juga biasa mengakses informasi di website M-BUMIPUTERA dan kalau nasabah mempunyai keluhan dapat ditanyakan lewat call center HALLO BUMIPUTERA. Tentu saja ini memberikan kemudahan bagi seorang nasabah dalam mencari informasi tentang pembayaran premi, klaim, dll. Agen akan menjamin pengungkapan informasi materiil dan relevan mengenai kinerja, kondisi keuangan dan informasi lainnya secara jelas serta mudah diakses. Disini mereka menekankan prinsip keterbukaan yang dimana tidak mengurangi kewajiban untuk memberikan dan melindungi informasi rahasia nasabah sesuai undang-undang yang berlaku.

Kemudian beliau menambahkan pernyataanya:

“Selain memberikan kualitas pelayanan maupun memberikan informasi secara berkala kepada nasabah, masih ada hal penting lagi yang perlu diperhatikan seorang agen yaitu membangun hubungan simbiosis mutualisme, dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada agen akan berupaya untuk selalu berkomunikasi kepada nasabah dengan cara memperkuat hubungan atau relasi dengan nasabah dan membantu agar kesinambungan pertanggung jawaban tercapai, seperti halnya kita memberikan promo pada nasabah sebagai bentuk apresiasi, maka mereka secara otomatis akan menjadi media promosi paling menguntungkan yang tidak perlu di bayar karena jika nasabah merasa puas dengan pelayanan maupun produk asuransi maka

⁸² Wawancara Bapak Shinto selaku senior agensi manager, pada hari senin, 12 maret 2018 pukul 07:52 WIB

*dengan sendirinya mereka akan menyebarluaskan ke teman-temannya maupun saudara-saudaranya”.*⁸³

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa membangun hubungan simbiosis mutualisme atau saling menguntungkan satu sama lain merupakan strategi yang bagus bagi agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah maupun menjadi media promosi yang sangat menguntungkan bagi agen tanpa perlu dibayar, dan hal tersebut bisa membantu agen dalam menjualkan produk asuransi maupun memperkenalkan produk asuransi ke public.

2. Faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link syariah

Penelitian di AJB Bumiputera 1912 Blitar yang telah penulis lakukan memberikan beberapa temuan berkaitan dengan faktor-faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link Syariah. Temuan tersebut mengenai data-data yang bersumber dari wawancara, dan dokumentasi dari AJB Bumiputera 1912 Blitar.

Temuan ini disajikan peneliti sesuai dengan fokus penelitian yang membahas faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link Syariah Blitar.

Untuk dapat lebih meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah, ada sebuah program pendukung dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-

⁸³ *Ibid.*, pukul 08:00 WIB.

Link syariah di AJB Bumiputra 1912 Blitar, seperti yang diutarakan oleh bapak tunggal cahyo utomo selaku staf AJB Bumiputera 1912 Blitar:

“Untuk kegiatan yang mendukung agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link syariah, biasanya setiap hari senin pagi adanya sosialisasi dan motivasi dari supervisor maupun dari pimpinan cabang, adanya pelatihan-pelatihan bagi agen-agen baru maupun lama, dan adanya reward atau bonus tambahan dari hasil aturan bonus asuransi agar agen tersebut lebih produktif.”⁸⁴

Seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak Andi setiawan selaku staf agensi, bahwa:

“Untuk faktor pendukungnya itu banyak, seperti halnya kemajuan dalam teknologi contohnya kita punya situs M-BUMIPUTERA maupun call center HALO BUMIPUTERA, seperti yang saya jelaskan tadi terus perusahaan selalu mengadakan customer gatrenng yang dimana memudahkan agen dalam memasarkan produk-produk baru dan memudahkan nasabah dalam memilih produk yang diminati dan kepercayaan dari nasabah”.⁸⁵

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa untuk mendukung kegiatan lain dalam perusahaan haruslah tertanam dalam diri seseorang agen maupun karyawan dalam perusahaan haruslah mentaati dan mematuhi peraturan yang berlaku karena tanpa itu semua akan susah dalam mempertahankan loyalitas nasabah ataupun mendapat kepercayaan dari nasabah baru.

Kemudian disamping faktor pendukung pasti ada faktor penghambatnya, sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Andi setiawan, beliau menjelaskan bahwa:

⁸⁴ Wawancara Bapak Tunggal Cahyo Utomo selaku staf agensi, pada hari senin, 12 maret 2018 pukul 17:30 WIB.

⁸⁵ Wawancara bapak Andi Setiawan selaku staf agensi, pada hari senin, 12 maret 2018 pukul 17:20 WIB.

*“untuk kendalanya sebenarnya banyak, akan tetapi begitulah suatu perusahaan dan itu wajar-wajar saja. Kendala dalam artianya kurangnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi syariah, nasabahnya macet dalam membayar tagihan, pandangan yang negative terhadap asuransi dan masih banyak lagi yang lainnya dilapangan, kalau dilapangan masalah seperti itu wajar adanya. Kalau permasalahan untuk agen, misalnya saja kurangnya informasi yang diberikan ke nasabah, produk sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, dan agen yang perilakunya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, kalau memang sudah terjadi seperti itu akan ada tindakan pemanggilan, ditanya kenapa, maunya apa, baru akan kita kenakan sanksi karena aka nada konsekuensi bagi agen jikalau dia melakukan pelanggaran. Tidak semua agen berjalan sesuai dengan peraturan perusahaan”.*⁸⁶

Dari pemaparan diatas, bawasanya setiap perusahaan tidak selalu ada diatas kejayaan tetapi juga akan mendapatkan masa dimana perusahaan itu mendapatkan masalah, baik itu dari segi internal maupun eksternalnya. Kegiatan agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah tidak jarang mengalami kendala, misalnya dari nasabah sendiri, agen yang kurang pengalaman dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan produktifitas di dalam perusahaan.

C. Temuan Data Penelitian

1. Strategi pemasaran yang di gunakan agen AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link syariah.

berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara penulis memberikan temuan data dari beberapa poin, adapun langkah – langkah dalam mempertahankan loyalitas nasabah sebagai berikut :

⁸⁶ *Ibid.*, pukul 17:25 WIB

a) Memberikan servis yang memuaskan

Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses untuk mempertahankan dan mengembangkan perusahaan, dimana AJB Bumiputera syariah selalu mempunyai strategi dalam mempertahankan nasabah dengan selalu menjaga loyalitas nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

setelah melakukan penjualan tugas agen sebenarnya adalah memberikan pelayanan kepada pemilik polis asuransi, dan agen berkewajiban untuk melayani dan membantu nasabah yang bersangkutan berkaitan dengan berbagai hal terkait dengan asuransi termasuk ketika nasabah mau mengajukan klaim pihak agen harus membantu calon nasabah, mempersiapkan dana masa depan dengan lebih baik serta mempersiapkan skala kebutuhan kehidupan calon nasabah dan harus memonitoring secara berkala kondisi polis maupun finansial nasabahnya.

b) Memberikan info secara berkala

Seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, nasabah juga biasa mengakses informasi di website M-BUMIPUTERA, dan menyampaikan keluhan di call center HALO BUMIPUTERA. Tentu saja ini memberikan kemudahan bagi seorang nasabah dalam mencari informasi tentang pembayaran premi, klaim, dll. Agen akan menjamin pengungkapan informasi

materiil dan relevan mengenai kinerja, kondisi keuangan dan informasi lainnya secara jelas serta mudah diakses. Dan disini mereka menekankan prinsip keterbukaan yang dimana tidak mengurangi kewajiban untuk memberikan dan melindungi informasi rahasia nasabah sesuai undang-undang yang berlaku.

- c) Membangun hubungan simbiosis mutualisme (saling menguntungkan)

Dalam mempertahankan dan meningkatkan pasar yang sudah ada agen akan berupaya untuk selalu berkomunikasi kepada nasabah guna untuk memperkuat loyalitas nasabah, dengan begitu agen akan banyak mempunyai kenalan atau relasai, karena secara tidak langsung saat menawarkan asuransi atau prospekting, agen menjalin hubungan dengan orang yang belum dikenal sebelumnya. Tidak peduli apakah yang diprospek itu akan membuka polis asuransi atau tidak tetapi secara tidak langsung agen sudah membentuk tali silaturahmi dan belajar memahami berbagai macam karakter nasabah.

2. Faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link syariah

Adanya Faktor pendukung dan penghambat agen dalam mempertahankan loyalitas nasabah BP-Link syariah sendiri, yaitu untuk pendukungnya dari pihak AJB Bumiputera akan memberikan berbagai program untuk menjalankan kinerja seseorang agen yang bersifat materi

maupun rohani, pelatihan-pelatihan bagi agen baru maupun lama kemudian adanya *reward* dari pihak pusat jikalau memenuhi target yang telah ditentukan oleh pihak AJB Bumiputera pusat. Disamping faktor pendukung pasti ada faktor penghambat misalnya saja, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi syariah, nasabah susah ditagih, dan pandangan yang negatif terhadap asuransi syariah, dari internal sendiri kurangnya informasi yang diberikan ke nasabah, produk sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah dan adanya agen maupun karyawan yang perilakunya tidak sesuai dengan pakem yang berlaku.