

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Unit Usaha Syariah (UUS) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 didirikan pada tahun 2002 dan merupakan awal berdirinya PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. sejalan dengan perluasan usaha dan untuk lebih meningkatkan pelayanan masyarakat. UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi badan usaha yang berdiri sendiri sebagai PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi berfungsi (Spin Off) pada tanggal 5 September 2016 setelah memperoleh izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor KEP74/D.05/2016. Pembentukan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak terlepas dari rencana percepatan operasional untuk menumbuhkan pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Indonesia.

Dimulai sebagai penyedia asuransi jiwa, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kini memiliki jaringan yang cukup besar dengan 50 Kantor Pemasaran Syariah (KPS) yang tersebar di 39 kota, serta lebih dari 3.000 staf pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman luas.

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki kemampuan untuk berpartisipasi dalam pasar asuransi jiwa syariah yang berkembang secara berkala karena telah mewarisi warisan panjang sebagai perusahaan asuransi dan memiliki keahlian lebih dari 105 tahun.

2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

a. Visi

menjadi penyedia asuransi jiwa syariah papan atas dan terkemuka di Indonesia.

b. Misi

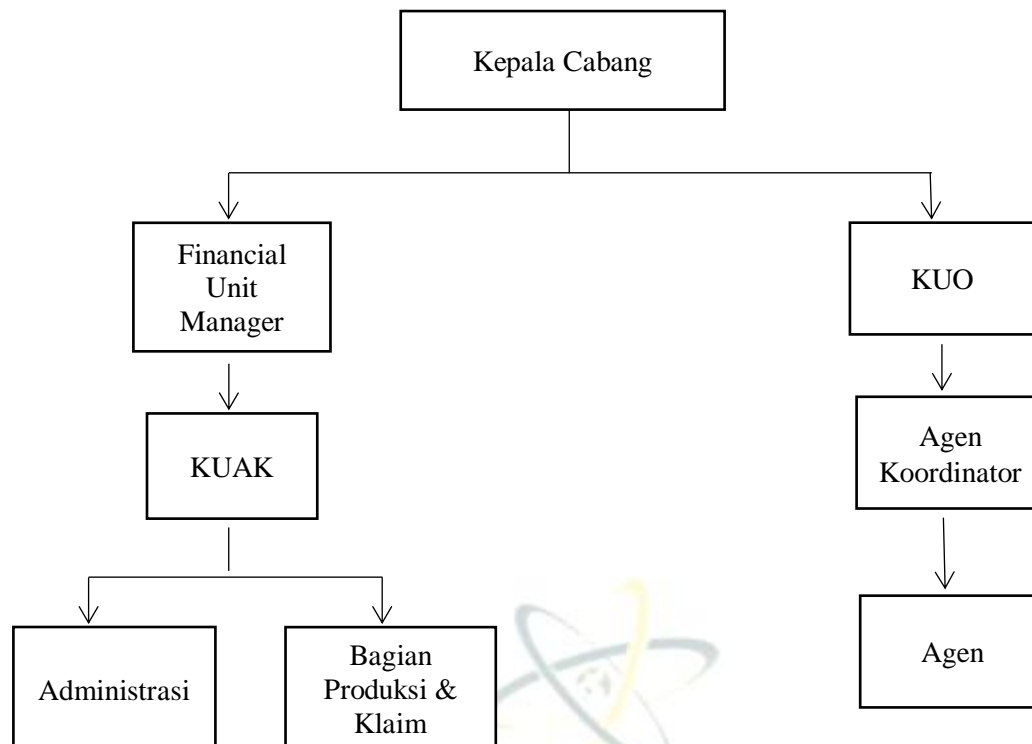
- 1) Menawarkan produk asuransi jiwa syariah berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan lokal.
- 2) Menawarkan layanan luar biasa kepada klien internal dan eksternal melalui inisiatif kualitas hidup untuk meningkatkan moral, produktivitas, potensi sumber daya manusia, dan profitabilitas (Bumiputera, 2018).

3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan

Struktur organisasi terdiri dari elemen-elemen yang membentuk bisnis dan mendefinisikan peran dan tanggung jawab masing-masing posisi di dalamnya. Pengoperasian tugas akan ditingkatkan dengan struktur ini. Menetapkan tugas kepada karyawan secara adil dan sejalan dengan persaingan mereka adalah pilihan lain yang tersedia bagi manajer. Seorang bos dapat mengambil kepemilikan atas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawannya dan tidak begitu saja melepaskan tanggung jawab ketika muncul masalah. Tanpa kerangka kerja yang jelas, bisnis berisiko mengalami anarki, terutama dalam hal alokasi pekerjaan. Satu individu dapat menyelesaikan banyak pekerjaan sendiri, tetapi ini jelas tidak efisien dan dapat menghambat pertumbuhan bisnis. Struktur organisasi garis dan staf adalah apa yang PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan mempekerjakan. Pada tipe struktur ini, wewenang dan tanggung jawab didistribusikan secara vertikal dari atas ke bawah dalam bentuk perintah dan dari bawah ke atas dalam bentuk laporan. Karyawan pada level yang sama berkoordinasi satu sama lain secara horizontal.

Struktur organisasi perusahaan AJSBB Bumiputera adalah sebagai berikut untuk cabang Medan Syariah yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 138 di Medan.

STRUKTUR ORGANISASI PT. ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA KANTOR PEMASARAN SYARIAH MEDAN



Sumber Data : PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan

Berikut adalah peran dan deskripsi pekerjaan di Asuransi Jiwa Medan Bumiputera Syariah:

a. Kepala Cabang

Manajer cabang bertanggung jawab untuk menjalankan trinitas operasional asuransi jiwa, yang terdiri dari operasional produksi, operasional pemeliharaan, operasional keuangan, pengembangan organisasi keagenan, dan operasional pengelolaan keuangan untuk mengoptimalkan pendapatan premi. Efisiensi biaya dan manfaat operasional.

b. Financial Unit Manager

Mereka memiliki tugas untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan dengan menawarkan panduan keuangan yang bijaksana untuk mencapai visi dan tujuan organisasi.

c. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan(KUAK)

Operasi manajemen keuangan cabang dilakukan, dikembangkan, dipantau, dan

dikelola oleh kepala administrasi dan keuangan, yang juga melayani pemegang polis, agen, dan koordinator.

d. Kepala Unit Operasional

Membantu Branch Manager dalam melakukan pembinaan, mengelola operasi penjualan, melatih agen, dan memberikan layanan pemegang polis merupakan tugas dan tanggung jawab Kepala Operasional.

e. Bagian Produksi dan Klaim

Setelah surat-surat dan pejabat yang berwenang (Kacab/KUA) disetujui atau disetujui, catat dan catat setiap transaksi yang melibatkan pendapatan dan pengeluaran. Selidiki dan periksa keabsahan dokumen transaksi, dan jika ada tanda-tanda penipuan atau pelanggaran aturan lainnya, tolak dokumen tersebut. Laporan keuangan mingguan dan bulanan, termasuk dengan lampiran tepat waktu dan verifikasi cek kasir, harus disiapkan dan dikirim ke kantor syariah setempat. Penyelesaian CM.01 dan CM.02 mingguan dan diserahkan ke kantor wilayah sesuai kebutuhan untuk bulan berikutnya.

f. Staff Administrasi

Sebagai bukti pembayaran premi, catatlah kuitansi premi saham di agen dan agen rekonsiliasi. mencari dan menyelidiki peluang yang belum dimanfaatkan dalam industri asuransi. Buat konsep koperasi dan berikan nomor koperasi. Sampaikan kepada pemegang polis kontrak asuransi dan sertifikat yang disetujui inspeksi. Setelah premi dibayarkan, tentukan pengembalian yang ditentukan.

g. Agen Koordinator

Verifikasi kewajiban Agen Koordinasi, termasuk Surat Polis (SPakurasi) dan kelengkapannya, dan lakukan pemeriksaan sekunder pada pembuatannya.

h. Agen

Pembayaran premi asuransi langsung dari klien itulah yang kami dapatkan. Kami menciptakan hubungan yang positif dan kooperatif dengan pemegang polis karena mereka adalah mitra bisnis penting yang memengaruhi keberhasilan organisasi. Berikan deskripsi dan penjelasan selengkap mungkin tentang banyak asuransi yang tersedia. Kami menerima pertanyaan dari pemegang polis tentang masalah sistem, premi asuransi, dan pembayaran premi.

1. Produk-Produk PT. AJS Bumiputera KPS Medan

a. Produk Mitra Iqra Plus

Setiap orang tua ingin anak-anak mereka mengejar pendidikan setinggi mungkin dan memiliki masa depan yang sukses. Mitra Iqra Plus adalah pendamping belajar yang diciptakan khusus untuk bayi Anda. Anak Anda akan mendapat manfaat dari program ini selain menerima dana sekolah standar berdasarkan tingkat pendidikannya. Selain itu, Anda akan memiliki kesempatan untuk menghasilkan donasi yang akan dikompensasi melalui sistem bagi hasil dan menerima hasil investasi (mudharabah):

- 1) Perjanjian Tabar' adalah perjanjian hibah dimana salah satu Peserta memberikan kontribusi keuangan ke Dana Tabar' untuk membantu semua Peserta lainnya.
- 2) Akad Wakalah bi Ujah adalah perjanjian yang dibuat untuk tujuan bisnis antara para anggotanya, baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri, yang memberikan hak kepada firma untuk menggunakan segala hak atau keistimewaan yang diberikan kepadanya dalam bentuk Ujah.
- 3) Akad Mudharabah adalah akad antara korporasi dan peserta, baik secara kolektif maupun sendiri-sendiri, untuk tujuan komersial, yang memungkinkan perusahaan untuk mengelola investasi Dana Tabarru sebagai Mudharib dengan imbalan bagi hasil (nisbah).

b. Produk Mitra Mabur Plus

Banyak orang bermimpi pergi ke Baitullah (Ka'bah), melakukan perjalanan ke Mekkah, dan melakukan rukun Islam kelima. Cita-cita kami masih sebatas impian karena biaya terbang dan kewajiban kami kepada keluarga. Ambisi ini dimungkinkan dengan bantuan Mitra Mabur Plus. Anda dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa mengkhawatirkan keluarga di kampung halaman berkat pendampingan Mitra Mabur Plus yang rutin menyisihkan dana tabungan haji, serta penyediaan dana bagi hasil (Mudharabah) dan asuransi perlindungan. Semuanya dilakukan sesuai dengan syariah. Produk dari Mitra Mabur Plus menawarkan keunggulan, diantaranya:

- 1) Pemegang polis akan mendapatkan sisa saldo uang investasi pemegang polis apabila peserta bertahan sampai dengan berakhirnya masa pertanggungan.
- 2) Apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi, ahli waris akan menerima

santunan ahli waris sebesar manfaat asuransi dan sisa uang investasi pemegang polis.

- 3) Jika peserta menarik diri sebelum berakhirnya masa asuransi, pemegang polis akan menerima saldo uang investasi pemegang polis.

c. Produk Mitra BP-Link Syariah

Dengan investasi dan perlindungan yang maksimal, masa depan sangat menjanjikan. Syariah Program asuransi jiwa syariah dengan pengembangan dana investasi maksimal, fleksibilitas, dan pengawasan ahli manajer investasi, BP-Link Partners juga menawarkan alternatif perlindungan tambahan sesuai kebutuhan Anda. Mulai dari asuransi jiwa, rawat inap, dan perawatan penyakit kritis hingga jaminan jika tidak produktif, banyak manfaatnya. Keunggulan Produk Mitra BP-Link Syariah antara lain:

- 1) Ahli waris akan mendapatkan 100% MA dan nilai saldo investasi jika peserta meninggal dunia pada saat akad asuransi masih aktif.
- 2) Pemegang polis akan mendapatkan sisa jumlah investasi jika peserta bertahan hingga akhir masa asuransi.
- 3) Jika Anda memilih asuransi tambahan (rider), Anda akan mendapatkan keuntungan tambahan sesuai dengan pilihan asuransi tambahan Anda.

Berikut adalah elemen penting dari Produk Mitra BP-Link Syariah:

- 1) Penanaman modal dilakukan pada surat berharga yang memenuhi persyaratan pengelolaan asuransi jiwa syariah serta peraturan pengelolaan investasi pasar uang dan pasar modal.
- 2) Besarnya manfaat asuransi tergantung pada kinerja investasi (naik/turun) dan faktor lain yang mempengaruhi manfaat polis karena pemegang polis menanggung risiko investasi untuk jenis investasi yang dipilih.
- 3) Semua penarikan investasi yang dilakukan sebelum usia polis mencapai 3 (tiga) tahun dikenakan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
- 4) Aktiva Bersih (NAB) yang dilaporkan oleh Manajer Investasi (MI) sebagai dasar penilaian dana, dan frekuensi penilaian dana ditentukan dan dilaporkan pada setiap

hari kerja bursa. Informasi disediakan dari PT. Website Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah.

d. Produk AJSB Assalam Family

Saling membantu sesama peserta asuransi dalam menurunkan risiko finansial akibat kematian merupakan salah satu ciri dari polis asuransi ini, yang merupakan produk asuransi jiwa syariah.

- 1) Keturunan adalah anak kandung dari pemegang polis dan pasangan yang belum menikah yang tertera pada kartu keluarga.
- 2) Pasangan adalah suami atau istri sebenarnya dari pemegang polis.
- 3) Seseorang yang terikat kontrak dengan korporasi untuk memperoleh perlindungan dan manajemen risiko bagi dirinya sendiri dan peserta lainnya disebut sebagai pemegang polis.
- 4) Peserta adalah semua anggota keluarga suami, istri, dan anak yang terdaftar dalam polis dan disebutkan dalam kartu keluarga pada saat penetapan asuransi.

Asuransi Keluarga AJSB Assalam memiliki keunggulan sebagai berikut:

- 1) Manfaat asuransi diberikan kepada ahli waris sesuai dengan plan yang dipilih jika peserta meninggal dunia dalam masa asuransi.
- 2) Jika peserta selamat dari akhir periode asuransi.

Peserta asuransi Keluarga AJSB Assalam meliputi:

- 1) Peserta adalah semua anggota keluarga yang disebutkan dalam kartu keluarga, yang meliputi suami, istri, dan anak yang belum menikah.
- 2) Peserta dalam keadaan sehat (Bumiputera, 2018).

2 Tata Nilai Perusahaan

Makna dan perilaku utama berikut disediakan untuk nilai-nilai perusahaan yang dipermasalahkan:

- a. Jujur, tulus, dan konsisten dalam perkataan dan perbuatan, serta mematuhi semua peraturan perusahaan, adalah contoh dari memiliki integritas.

Atribut Utama: Kejujuran, keselarasan dalam ucapan dan perbuatan, dan keteguhan dalam menjaga prinsip-prinsip Islam dan kebijakan perusahaan.

- b. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan tugas berdasarkan pengetahuan khusus, yang terus berkembang sejalan dengan perkembangan Industri Asuransi Syariah Indonesia.

Perilaku Utama: Berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran mandiri dan kolaboratif yang terencana dan berkelanjutan untuk memastikan pengembangan kemampuan profesional di tingkat individu dan organisasi.

- c. Andal berarti memiliki pola pikir yang andal saat bekerja sebagai tim yang kuat untuk mendapatkan hasil terbaik bagi bisnis.

Perilaku Utama: Mampu berkolaborasi dengan orang lain dan berperan aktif dalam memberikan nilai tambah bagi organisasi untuk memajukannya dan mencapai tujuan dan visinya.

3. Budaya Perusahaan

Cepat, Terukur, dan Fokus pada pencapaian target.

4 Logo Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPS Medan

Sumber Data : PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan



Gambar 4.2
Logo AJS Bumiputera KPS Medan

Logo adalah simbol khas yang dapat digunakan dalam perdagangan produk dan layanan. Bisa berupa gambar, nama, kata, huruf, angka, susunan warna, atau gabungan dari komponen-komponen tersebut.

Logo AJS Bumiputera Syariah merepresentasikan sebagai berikut: Tiga sosok manusia mewakili ketiga pendiri Asuransi Bumiputera, yang melambangkan persatuan dan solidaritas seluruh rakyat Indonesia dari berbagai lapisan masyarakat membentuk mahkota atau hiasan kepala adat yang berlandaskan kedaulatan, martabat, dan kekuatan. Logo ini juga melambangkan gagasan Kebersamaan antara non-stakeholder Asuransi Bumiputera, khususnya Pemegang Polis, Karyawan, dan Negara.

Lambang mahkota yang muncul di atas huruf "I" untuk Indonesia, merupakan karya terbesar Asuransi Bumiputera sebagai penyedia asuransi di Indonesia yang berhasil baik bagi pemerintah negara maupun warga negaranya. Penempatan logo di atas huruf "I" juga menyerupai pohon, representasi pertumbuhan dan gagasan.

Gradien biru membentuk logo baru Asuransi Bumiputera (warna tradisional AJS Bumiputera). Kepercayaan, kejujuran, dan ketenangan semuanya diwakili oleh warna biru. Simbol ini mewakili esensi tradisional Indonesia namun tetap kontemporer dan inklusif. Karena hanya menggunakan satu warna, penggunaan lambang ini di grup AJS Bumiputera di seluruh Indonesia sangatlah mudah dan terjangkau.

B. Penerapan Pelayanan dalam Menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabror Plus AJS Bumiputera Cabang Medan

Persaingan suatu perusahaan dalam kehidupan manusia memiliki berbagai macam resiko yang dihadapi. Sebab persaingan perusahaan biasanya menyediakan produk dengan

pelayanan yang sama dan mencapai target nasabah yang diinginkan. Maka dari itu AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan pelayanan yang terbaik dalam melakukan penyelesaian klaim agar persaingan dan resiko yang terjadi dapat teratasi. Segala kenyamanan dalam menjalankan tugas sehari-hari telah dimungkinkan berkat perkembangan teknologi yang terus berkembang. Kecanggihan teknologi tidak hanya membuat tindakan individu menjadi lebih mudah, tetapi juga membuat kegiatan pemasaran menjadi lebih mudah karena perusahaan mengiklankan produknya. Proses pemasaran menjadi lebih sederhana, yang meningkatkan persaingan di antara pemasar. Selain pemasaran komoditas, ada persaingan untuk klien dari sektor pasar yang berbeda dan sebanyak mungkin pangsa pasar dalam pemasaran layanan asuransi. PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelesaian klaim produk-produk mabrur plus mitra berkat basis nasabah yang besar dari berbagai segmen pasar dan pangsa pasar, sehingga mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya di Indonesia yang berkembang pesat. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan dalam penyelesaian klaim atas barang rekanan Mabrur Plus.

Penggunaan jasa yang ditawarkan dalam penyelesaian klaim adalah pelayanan yang baik (*excellent service*). Menurut hukum Islam, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik karena berusaha untuk memuaskan pelanggan dan mendapatkan loyalitas mereka dengan memenuhi tuntutan mereka dengan pelayanan yang sebaik mungkin. Agar sebuah bisnis berhasil dalam persaingan memperebutkan konsumen, memberikan layanan pelanggan yang prima akan menjadi salah satu hal krusial yang harus dilakukan sebagai prioritas karena akan menghasilkan pendapatan yang meningkat. Layanan pelanggan yang prima merupakan salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh AJS Bumiputera Cabang Medan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dalam bertransaksi bisnis dengan mereka.

Berdasarkan pada kondisi di lapangan peneliti menemukan bahwa penerapan pelayanan yang dilakukan oleh AJS Bumiputera cabang Medan dalam penyelesaian klaim secara tidak langsung menggunakan beberapa konsep dari pelayanan prima (*excellent service*) yang harus dijalankan untuk melaksanakan program agar tercapainya tujuan perusahaan. Layanan pelanggan yang sangat baik meliputi empati bersama dengan sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan kemampuan. Layanan mendasar yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan mana pun untuk memenangkan dan mempertahankan pelanggan

adalah layanan yang sangat baik. Untuk itu diperlukan layanan nasabah yang prima guna membangkitkan minat masyarakat untuk bertransaksi di AJS Bumiputera cabang Medan. Oleh karena itu, kantor AJS Bumiputera di Medan selalu bercita-cita untuk memberikan pelayanan yang unggul guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh klien dan klien. Menurut wawancara yang dilakukannya dengan client manager AJS Bumiputera di cabang Medan pada 28 Oktober 2022:

“Oleh karena itu, layanan pelanggan adalah fokus utama dari semua operasi perusahaan karena diketahui bahwa memberikan layanan pelanggan yang sangat baik juga dapat menguntungkan AJS Bumiputera. Oleh karena itu, AJS Bumiputera menempatkan prioritas tinggi pada penyediaan layanan pelanggan yang sangat baik untuk mencegah pelanggan yang tidak puas, dan seluruh karyawan wajib mengetahui kebijakan perusahaan. Kami hadir untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen, dan kami melakukannya dengan bersikap positif terhadap mereka. Misalnya, kami harus selalu tersenyum dan menyapa mereka. Mengenai pertimbangan yang kami berikan kepada setiap klien, kami melakukannya dengan memenuhi permintaan mereka dan dengan tetap terbuka terhadap kritik dan ide.”

Dari Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa PT. AJS Bumiputera Cabang Medan menawarkan pelayanan prima dengan sikap positif terhadap kliennya, seperti dengan tersenyum dan berbasa-basi. Mengenai pertimbangan yang diberikan kepada setiap klien dalam bentuk memenuhi keinginan mereka dan terbuka untuk kritik dan rekomendasi setiap saat untuk menarik perhatian mereka dan membangkitkan minat mereka untuk menjadi konsumen, dan untuk menyelesaikan klaim nasabah disini PT. AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan pelayanan yang sangat membantu nasabah dalam menyelesaikan klaimnya yaitu dengan memberikan pelayanan prima (*excellent service*).

Melalui kegiatan penelitian diperoleh informasi dari pelaksanaan pelayanan penyelesaian klaim atas produk rekanan Mabrur plus AJS Bumiputera Cabang Medan:

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap positif merupakan kualitas pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima. Meskipun pengertian “sopan santun” dalam konteks ini sangat luas, namun bisa dimulai dengan rapi, ramah, dan santun. Ketiga sikap ini dapat membantu klien merasa nyaman dan puas, memberi mereka kesempatan untuk kembali. Perlu diingat bahwa sikap dan perilaku agen dan pekerja akan berdampak buruk pada organisasi. Oleh karena itu, pastikan agen dan staf dapat memberikan kesan pertama yang

positif kepada klien. Menurut wawancara dengan Bapak Robby Roy Irawan, client manager AJS Bumiputera cabang Medan yang dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2022: :

“Saat melakukan pelayanan agen/pegawai dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, salah satu pelayanan baik yang mereka tawarkan adalah sikap (aktivitas) dimana mereka selalu menyambut panasabah dengan basa-basi, senyuman, dan sapaan yang santun. Pelanggan selalu disapa oleh agen atau staf di awal atau akhir pelayanan, agar klien tidak merasa terhina sedikitpun dengan sikap agen/karyawan PT.AJS Bumiputera Cabang Medan, agen/karyawan selalu tersenyum dan menyapa pelanggan. Belum lagi agen dan personalia selalu menunjukkan sikap yang baik dan menarik untuk mendorong klien menjalankan bisnis di AJS Bumiputera Cabang Medan.”

Menurut temuan wawancara, PT menangani penyelesaian sengketa. Jelas bahwa AJS Bumiputra Cabang Medan harus memperlakukan konsumen dengan baik dengan menunjukkan sikap yang positif. Agar konsumen tidak sedikit pun merasa terganggu dengan sikap agen atau staff dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan juga menyediakan 5S yaitu singkatan dari salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Tidak lupa juga untuk memberikan sikap yang ramah dan menarik kepada para agen dan personel untuk mendorong nasabah dalam berbisnis di AJSB Bumiputera Cabang Medan.

2. Perhatian (*Attention*)

Pelanggan suka menerima perhatian dari agen atau staf seperti halnya wanita. Akibatnya, ketika pelanggan datang, beri mereka sedikit perhatian dengan menyeringai dan menyapa dengan ramah. Pelanggan akan dikenali dan diterima dengan rasa syukur ketika tindakan kecil seperti ini dilakukan. Kutipan dari percakapan penulis dengan Ibu Idah pada 28 Oktober 2022 disajikan di bawah ini:

“Agen dan pekerja PT. AJS Bumiputera Cabang Medan selalu diharapkan untuk dapat didekati dan menyenangkan. Selain itu, penting untuk memahami setiap karakteristik konsumen ini sehingga agen dan staf layanan dapat menyesuaikan penawaran mereka dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Jika perwakilan/pegawai PT.AJS Bumiputera Cabang Medan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan dan memberikan pelayanan sesuai dengan sifat klien sehingga klien lebih mudah menyampaikan kebutuhan dan keinginannya sehingga klien selalu senang dengan pelayanannya yang telah disediakan.”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa PT. AJS Bumiputra Cabang Medan menangani penyelesaian klaim dan agen serta personel diharapkan selalu dapat

didekati dan dekat dengan konsumen. Agar agen atau pekerja yang terlibat dalam pelayanan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik masing-masing klien, maka perlu dipastikan sifat dari masing-masing konsumen tersebut. Jika wakil/pegawai PT. AJS Bumiputera Cabang Medan telah berhasil menyesuaikan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan sifat pelanggan sehingga pelanggan dapat lebih mudah mengkomunikasikan kebutuhan dan keinginannya sehingga pelanggan selalu puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

3. Tindakan (*Action*)

Gagasan ini terkait dengan dua gagasan yang disebutkan sebelumnya, sikap dan perhatian. Dimana sikap dan perhatian harus ditunjukkan melalui perbuatan nyata. Sedangkan tindakan dengan memberikan pelayanan yang cepat, cermat, tepat dan cekatan. Menurut wawancara dengan Bapak Robby Roy Irawan pada tanggal 28 Oktober 2022, ditemukan:

“Dalam memberikan pelayanan, seorang agen atau karyawan harus mampu melakukan beberapa aktivitas nyata tertentu, seperti agen atau pekerja PT. AJS Bumiputera Cabang Medan yang secara konsisten memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tepat, dan cekatan. Karyawan /agen selalu bertanya tentang permintaan klien dan menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan tersebut. Seluruh perwakilan/karyawan PT.AJS Bumiputera Cabang Medan mengetahui barang berbasis syariah yang akan disediakan untuk pelanggan, memungkinkan mereka untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan dari klien secara tepat waktu dan akurat.”

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa PT. AJS Bumiputra Cabang Medan menangani penyelesaian klaim bahwa agen dan pekerja harus mampu melakukan sejumlah tindakan nyata dalam menawarkan layanan, seperti menawarkan layanan yang cepat, akurat, tepat, dan cekatan secara konsisten. Agen atau karyawan selalu mempertanyakan konsumen tentang keinginan mereka sebelum memberikan layanan sesuai dengan tuntutan mereka. Agen dan staf juga memahami barang-barang yang disediakan untuk konsumen.

4. Kemampuan (*Ability*)

Untuk memberikan pelayanan terbaik, dibutuhkan lebih dari sekadar sikap ceria bakat yang baik juga dibutuhkan. Dan kemampuan menguasai pengetahuan tentang bidang

pekerjaan tenaga kerja, yang merupakan salah satu pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting untuk mewujudkan program pelayanan prima. Pernyataan berikut disampaikan saat wawancara dengan klien bernama Ibu Siti (8 November 2022).

Ibu Siti (50 Tahun)

Ibu Siti sudah hampir tiga tahun menjadi nasabah AJS Bumiputera Cabang Medan, menabung di produk Mitra Mabur Plus dan produk Tabungan Perjalanan Haji dan Umroh. Ia mengetahui tentang cabang tersebut melalui media sosial, internet, dan tetangga yang juga sering mengunjungi cabang tersebut.

Komentar dari Ibu Siti terfokus pada pelayanan yang luar biasa yang ditawarkan oleh AJSB Bumiputera Cabang Medan melalui pengertian kemampuan yang diberikan kepada pelanggan yang sudah tertarik untuk menggunakan barangnya.

“Saya selalu mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari AJS Bumiputera Cabang Medan di AJS Bumiputera, bagus sekali karena saat pertama kali masuk bisnis ini, karyawannya ramah dan menyapa saya dengan senyuman sebelum menanyakan alasan saya berkunjung. sangat sopan dan menjelaskan semuanya kepada saya dengan sangat rinci, bahkan mengulangnya beberapa kali sehingga saya dapat sepenuhnya memahami dan memahami apa yang mereka katakan. Hal-hal seperti itu memberi saya rasa nyaman yang luar biasa.”

Dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan prima melalui konsep kemampuan yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Cabang Medan dapat disimpulkan bahwa nasabah mendapatkan pelayanan prima yang sangat baik, nasabah mendapatkan perlakuan sopan santun dan dapat memahami penjelasan dan maksud dari pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah kepada agen/karyawan AJS Bumiputera Cabang Medan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Layanan pelanggan yang baik dapat ditunjukkan tidak hanya dengan sikap tetapi juga dengan penampilan. Penampilan luar dan penampilan non fisik, seperti gaya berbicara, keduanya dapat digunakan untuk menilai penampilan. Selanjutnya, berikan instruksi tentang cara berkomunikasi atau berperilaku di sekitar orang lain untuk penampilan non-fisik. Dalam wawancara dengan Bapak Robby Roy Irawan, Customer Manager PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, pada tanggal 28 Oktober 2022 beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Penampilan fisik dan non fisik seorang karyawan harus mampu menunjukkan kepercayaan diri dan kepercayaan perusahaan di mata klien dan pelanggan. Bumiputera Sidoarjo secara konsisten menjaga penampilan, demikian pula para agen dan staf AJS, guna memastikan agar klien merasa nyaman dan tidak terintimidasi. Mereka juga senantiasa menjaga kerapian dan kebersihan seragam. Agar klien yang berkunjung ke tempat kerja betah dan nyaman, kantor harus selalu tampil bersih dan tertata, setiap hari harus disapu dan dipel. Bahkan meskipun beberapa agen dan staf tinggal cukup jauh dari kantor, saya selalu mengimbau mereka untuk tetap rapi dan bersih. Agen dan personel PT.AJS Bumiputera Cabang Medan selalu memastikan pakaian mereka rapi, bersih, dan wangi sebelum bertemu dengan klien untuk membuat mereka merasa nyaman.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak PT. AJS Bumiputra Cabang Medan, agen dan staf perusahaan selalu menampilkan diri dengan baik kepada klien baik secara fisik maupun non fisik. Selanjutnya perwakilan/pegawai PT. AJS Bumiputera Cabang Medan selalu menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan konsumen.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Ini adalah sikap parsial terhadap konsumen karena kecemasan untuk mencegah kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Setiap agen atau karyawan pasti memiliki perasaan kewajiban untuk melakukan tugasnya. Tugas-tugas yang diselesaikan akan berjalan dengan lancar dan idealnya ketika agen/pegawai bertanggung jawab. Tentunya hal ini akan berdampak pada layanan yang ditawarkan kepada klien. Ungkapan dari percakapan dengan Ibu Idah pada tanggal 28 Oktober 2022 adalah sebagai berikut:

” Agen/Karyawan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan berkewajiban untuk senantiasa bertanggung jawab dalam menjaga keselamatan pelanggan dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepercayaan konsumen. Mematuhi protokol terkait dan tetap menjunjung tinggi syariat sehingga semua transaksi tetap terjaga kehalalannya dan bebas dari riba. Demi menjamin keamanan berkas klien yang telah diserahkan untuk melengkapi persyaratan transaksi dengan PT. AJSB Bumiputera Cabang Medan, nasabah, agen, dan staf selalu menjaga kerahasiaan dalam semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan Pada saat pengajuan klaim, PT AJS Bumiputera Cabang Medan selalu bertanggung jawab untuk melakukan pengaturan guna memastikan penyelesaian klaim yang diajukan.”

Dari hasil wawancara di atas bahwa penyelesaian klaim dilakukan oleh PT. AJS Bumiputra Cabang Medan dapat disimpulkan bahwa setiap tindakan yang dilakukan

agen/karyawan terhadap nasabah, agen/karyawan PT. AJSBumiputeraCabang Medan memberikan pertanggung jawaban serta keamanan dalam bertransaksi terhadap nasabah. Kemudian, agen/karyawan selalu bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

7. Simpati (*Sympathy*)

Hal terakhir yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah rasa simpati terhadap pelanggan. Namun, terkadang ada kondisi dimana agen/karyawan harus memiliki rasa simpati kepada para nasabah. Pernyataan berikut disampaikan saat wawancara dengan klien bernama Ibu Lina (17 November 2022).

Ibu Lina (35 Tahun)

Ibu Lina merupakan klien dari AJS Bumiputera Cabang Medan. Dia mengunjungi cabang tersebut setahun yang lalu dengan niat membeli asuransi jiwa untuk melindungi keluarganya.

Jawaban Bu Lina ini terkait dengan pelayanan yang luar biasa melalui gagasan simpati (*sympathy*) yang diberikan oleh AJSB Bumiputera Cabang Medan.

“Saya merasa telah mendapatkan pelayanan yang luar biasa karena saya dapat melihat bahwa mereka sangat menghargai bisnis saya dan selalu menyambut saya, mengungkapkan simpati mereka, dan memberikan penjelasan yang ringkas, jelas, dan tentunya sangat cepat sehingga saya tidak membuang waktu saya. . Saat menjalankan bisnis, staf menyenangkan, memberikan penjelasan produk secara menyeluruh, dan menginstruksikan kami untuk memilih barang yang kami butuhkan dan inginkan. Selain itu, ketika saya menanyakan kepada personel AJSB Bumiputera di Cabang Medan tentang keinginan dan keluhan saya, mereka merespons dengan baik dan akurat, yang memberi saya jaminan tambahan.Sama seperti saya memilih untuk menggurui AJS Bumiputera Cabang Medan karena menganut hukum syariah.AJS Bumiputera Cabang Medan mengungkapkan kepada saya bahwa uang yang kami simpan tidak ditimbun dan diinvestasikan di bidang syariah, yang memberikan saya semakin percaya diri untuk melindungi keluarga saya di sana. Perusahaan juga memberi tahu saya bahwa mereka tidak mengambil keuntungan atau bunga yang sangat berlebihan ”

Dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan prima melalui konsep kemampuan yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Cabang Medan dapat disimpulkan bahwa nasabah sudah mendapatkan pelayanan prima dengan memberikan simpati terhadap saya, sopan dan sangat menghargai saya serta memberikan penjelasan yang sangat membantu saya saat membeli produk-produk tersebut.

