

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT. AJS Bumiputera Kudus

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera adalah perusahaan asuransi nasional milik bangsa Indonesia pertama dan tertua. AJB BUMIPUTERA 1912 didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang oleh suatu Perkumpulan Guru-Guru Hindia Belanda (PGHB). Usaha asuransi jiwa tersebut dinamakan Onderlinge Levensverzekering Maatschappij atau O.L.Mij PGHB.

Para perintis didalam usaha asuransi jiwa ini terdiri dari:

- a. M.Ng. Dwidjosewojo sebagai komisaris. Beliau adalah guru bahasa jawa pada Kweekschool di Yogyakarta.
- b. MKH Soebroto sebagai direktur. Beliau adalah guru bahasa melayu pada OSVIA (sekolah bahasa) di Magelang.

M. Adimidjojo sebagai bendaharawan. Beliau adalah Mantan guru HIS. BUMIPUTERA 1912 memulai usahanya tanpa modal. Pembayaran premi pertama oleh tokoh-tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat uang pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium sehingga mereka bekerja secara sukarela.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum, dan mengganti namanya menjadi O.L.Mij Boemi Poetera, yang sekarang dikenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama BUMIPUTERA 1912.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah sebagai kepemilikan dan bentuk perusahaan yang baik, dimana

Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbetuk “mutual” atau “usaha bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap sebagai modal. Badan perwakilan anggota yang merupakan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

Dalam tahun pertama jalannya perusahaan ini, ternyata usaha asuransi jiwa ini mengalami kesulitan-kesulitan dalam biaya, karena uang pemasukan premi tidak mencukupi untuk membiayai aktivitas baik di bidang administrasi maupun operasional, lebih-lebih dana cadangan. Timbul suatu problema dari mana dan bagaimana pembiayaan usaha ini harus dilakukan agar dapat berjalan terus. Dengan dalil suatu usaha sosial, pengurus mengajukan suatu permintaan subsidi pada pemerintahan Hindia Belanda. Setelah diadakan pemeriksaan pembukuan dan administrasi dengan hasil yang memuaskan, maka pada bulan Oktober tahun 1913 pemerintahan Hindia Belanda memberikan subsidi sebesar \$300 per bulan.

Dalam perkembangannya banyak masyarakat yang ingin menjadi anggota asuransi jiwa ini. Untuk menampung minat tersebut dibentuk suatu maskapai bayangan yang bernama O.L. Mij BOEMIPOETERA MERDIKO. Maskapai bayangan ini dapat bergerak dengan leluasa karena tidak terikat untuk syarat dan ketentuan subsidi yang diberikan pemerintah Hindia Belanda. Cara kerja pengurusnya sama kecuali dalam hal keuangan dan tata usaha yang dipisahkan. Dengan demikian O.L. Mij BOEMIPOETERA dan O.L. Mij Boemipoetera Merdiko adalah usaha yang memakai dua nama tetapi satu tujuan yaitu demi kepentingan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 1915 perkembangan bumiputera makin nampak dengan bertambahnya peserta baru. Sampai akhir tahun 1917 perusahaan berjalan lancar dan berkembang pesat hingga pada bulan februari tahun 1918 resmi R. Roedjito menjadi direktur O.I. Mij boemipoetera dan O.L. Mij boemipoetera merdiko. Setelah jelas perkembangannya maka berdasarkan keputusan dewan komisaris, tempat kedudukan di magelang di pindahkan ke Yogyakarta pada tanggal 21 November 1921.

Pada tahun 1923, berdasarkan penilaian pemerintah hindia belanda bahwa keuangan perusahaan telah kuat dan di cabut. Dengan dicabutnya subsidi tersebut, maka dua maskapai Bumiputera dilebur menjadi satu nama O.L. Mij boemi poetera 1912 pada tahun 1934. Bumiputera mengibarkan sayapnya dengan membuka cabang di kota-kota besar di indonesia.

Dengan semakin berkembangannya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, makan pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan ke jakarta. Dan pada tahun tersebut secara resmi kantor pusat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 berdomisili di Jakarta.

Seiring dengan maraknya asuransi syari'ah, maka asuransi jiwa bersama bumiputera memutuskan untuk membangun sebuah asuransi syari'ah. Diawali dengan dibukanya kantor wilayah Semarang , keputusan ini bukan tanpa alasan, setelah menjajaki pasar pada tanggal 30 november 2006 yang membawahi 6 kantor cabang asuransi syari'ah yaitu: kantor cabang Kudus , Semarang, tegal, purwokerto, surakarta, dan jogyakarta.

Keberadaan kantor Syariah Kudus tidak terlepas dari kinerja karyawan, staf dan manager yang awalnya bernama pos pelayanan syari'ah kudus menempati gedung Bumiputera lantai 2. Melihat prestasi dan juga semangat kerja organisasi maka ditahun 2007 diresmikan menjadi AJB Bumiputera Syari'ah Cabang Kudus oleh Kepala Wilayah bertempat dilantai 3 di Jalan Ahmad Yani Nomor

5B Kudus yang dipelopori oleh Bapak Muhtarom, kepala cabang pertama di AJB Bumiputera Syari'ah Kudus.

Ada beberapa alasan bagi bumiputera untuk membuat sebuah sistem asuransi berbasis syari'ah. Antara lain:

- a. Semakin meningkatnya keadaan umat untuk bermuamalah sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.
- b. Mengantisipasi perubahan makro yang semakin cepat.
- c. Mempertajam penetrasi pasar asuransi jiwa oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.

Memang proses bisnis unit syari'ah bumiputera mungkin belum sempurna, apalagi bila dibandingkan dengan bumiputera yang konvensional secara keseluruhan. Akan tetapi dengan penghargaan-penghargaan yang telah diraih oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 unit syari'ah, menunjukkan bahwa bumiputera syari'ah telah menunjukkan kelasnya sebagai yang bonafit dan dipercaya. Dan penghargaan itu bisa dijadikan acuan untuk mandiri meningkatkan pelayanannya.

Perkembangan demi perkembangan sekarang AJB Bumiputera 1912 telah terdapat divisi syari'ah yang menggunakan prinsip bagi hasil pada kegiatan transaksi.¹

2. Profil, Visi dan Misi PT. AJS Bumiputera Kudus

Berikut adalah Profil serta Visi dan Misi PT. AJS Bumiputera Kudus:

a. Profil

Nama	: PT. AJS Bumiputera Kudus
Alamat kantor	: Kantor Cabang Syariah Kudus Gedung Bumiputera Lt.3 JL.A.Yani No.5B Kudus.
Telepon	: 081220661393
Tanggal berdiri	: 12 Februari 1912

¹ Dokumentasi PT. AJS Bumiputera Kudus, dikutip tanggal 16 April 2019.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Berkualitas Kelas Dunia (*World Class Business*) Berbasis *Sharia Framework Governance* (SFG) dan *Good Corporate Governance* (GCG) .

2) Misi

- a) Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- b) Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, retensi Sumber Daya Insani dan profitabilitas.²

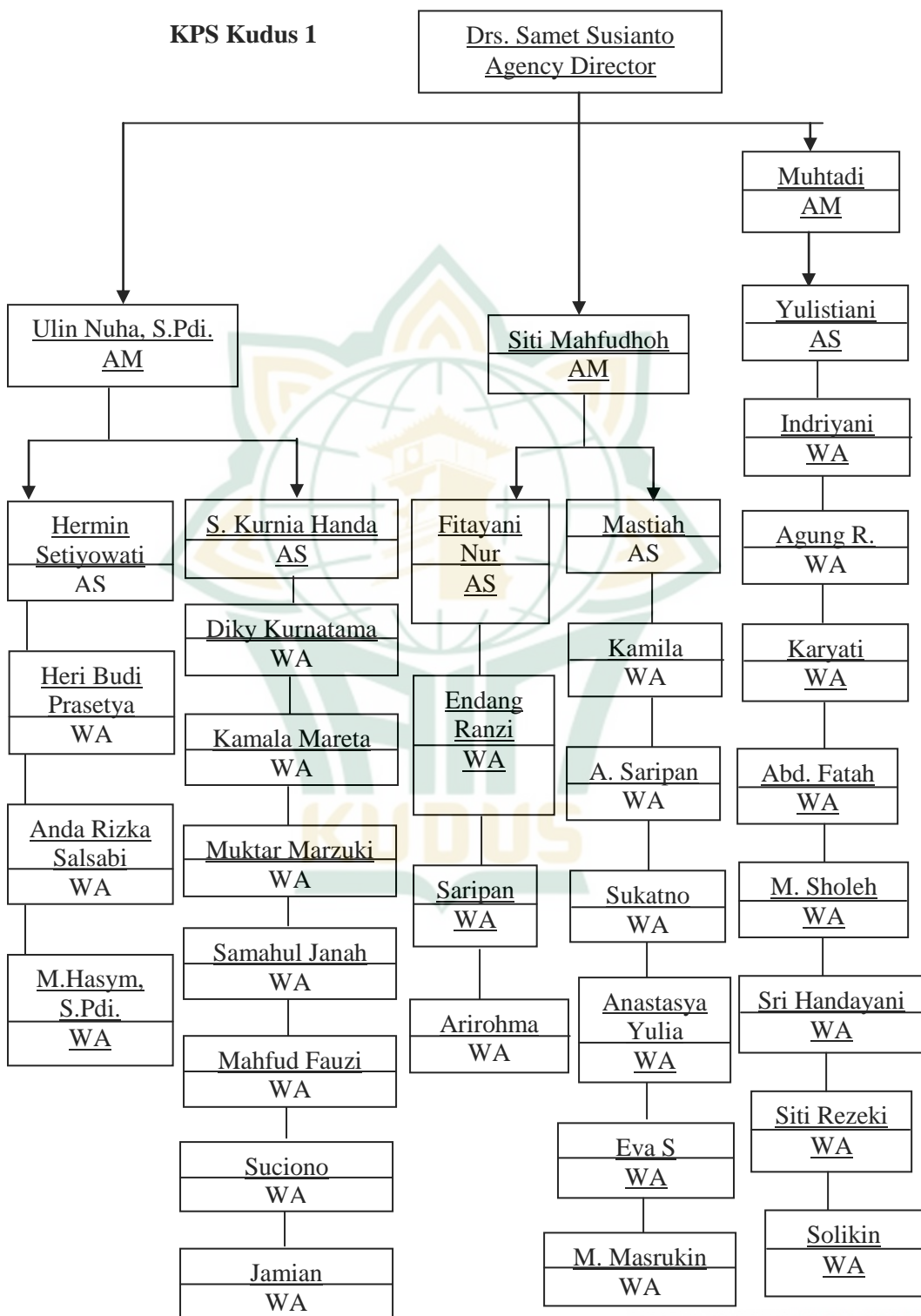
3. Kelembagaan PT. AJS Bumiputera Kudus

Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera terletak di tangan anggotanya yang dalam hal ini adalah para pemegang polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti pemilik perusahaan. Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni Badan Perwakilan Anggota (BPA). Untuk memudahkan tugas PT. AJS Bumiputera Kudus dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan, maka disusun suatu struktur organisasi guna mendeskripsikan alur kerja yang harus dilakukan oleh anggota PT. AJS Bumiputera Kudus . Berikut adalah struktur organisasi BMT Harapan Ummat Kudus:³

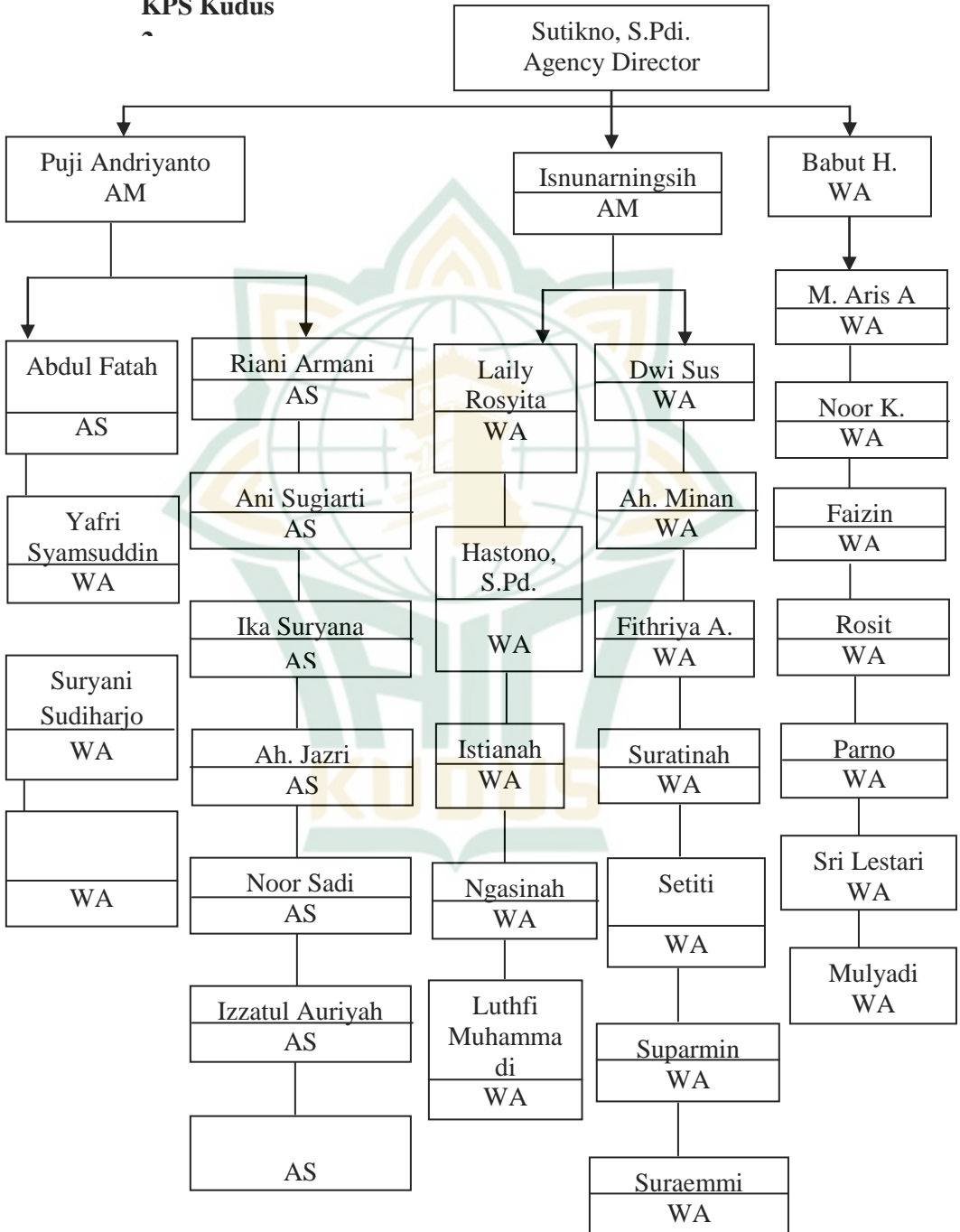
²Dokumentasi PT. AJS Bumiputera Kudus, dikutip tanggal 16 April 2019.

³Dokumentasi PT. AJS Bumiputera Kudus, dikutip tanggal 16 April 2019.

KPS Kudus 1



KPS Kudus



4. Ruang lingkup, wewenang dan mekanisme

Berikut adalah wewenang dan tugas para pengurus dan pengelola AJB Bumiputera 1912 syariah cabang kudus.

a. Kepala Cabang

- 1) Mengidentifikasi segmen pasar untuk mengetahui potensial pasar dalam rangka pengadaan keagenan.
- 2) Memantau pelaksanaan penyusunan bank, prospek, dan penyimpanan ke dalam data base.
- 3) Memonitor team work agen dan unit manager dalam melakukan analisa terhadap need dn wants serta pelaksanaan try out role play.
- 4) Mengevaluasi kualitas agen maupun unit manager, merancang dan melaksanakan solusi selanjutnya.
- 5) Memonitor kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh unit manager dan agen.
- 6) Memberikan reward dan punishment kepada agen dan unit manager.

b. Unit Manager

- 1) Membantu agen dalam upaya untuk mengembangkan segmen pasar.
- 2) Memonitor dan memandu agen agar dapat melakukan suspecting secara konsisten dan kontinyu.
- 3) Memandu agen untuk menganalisa hasil fuct funding, merumuskan solusi dan melakukan try out atau role play.
- 4) Mengevaluasi hasil dari kebenaran proses penjualan, baik yang ditutup maka perlu penjadwalan kembali untuk melakukan presentasi penjualan ulang.
- 5) Memonitor pelayanan yang dilakukan oleh agen kepada pemegang polis supaya dapat berjalan secara konsisten.
- 6) Mengevaluasi proses pelayanan yang dilakukan oleh agen baik bagi pelanggan yang sudah terpuaskan ataupun yang belum.

- 7) Bagi pelanggan yang belum terpuaskan dipersiapkan kunjungan ulang solusi pelayanan.
- c. Agen
- 1) Mempersiapkan data pasar melalui paket 100 dengan dilengkapi hard fact dan data informasi lainnya.
 - 2) Melakukan kegiatan suspecting, melakukan kunjung wawancara.
 - 3) Menganalisa hasil fuct funding, membuat sesain solusi melakukan persiapan kunjungan wawancara II, melakukan kunjungan wawancara III.
 - 4) Prospek yang langsung bayar dapat dicatat dalam buku produksi dan provisi sedang bagi yang belum ditutup dicatat dalam kartu prospek.
 - 5) Memonitor perkembangan buku produksi dan provisi. Baik peningkatan jumlah maupun kelancaran dalam pembayaran preminya.
 - 6) Melakukan Kw III untuk memberikan solusi pelayanan berdasarkan atas hasil dari monitoring atau analisa perkembangan pemegang polis.
- d. Administrasi
- 1) Melaksanakan pengisian surat permintaan beserta lampirannya dengan benar dan lengkap.
 - 2) Mencatat aktifitas penagihan secara up to date (PP.08)
 - 3) Melengkapi data informasi prospek.
 - 4) Melaporkan aktivitas harian, melakukan kegiatan rencana dan pelaksanaan penagihan.
 - 5) Menulis kartu prestasi dan kartu personin.⁴

5. Ruang lingkup produk PT. AJS Bumiputera Kudus

PT. AJS Bumiputera Syariah menawarkan beberapa jenis produk asuransi berupa Mitra Iqra' Plus,

⁴ Dokumentasi PT. AJS Bumiputera Kudus, dikutip tanggal 16 April 2019.

Mitra Mabru Plus dan As Salam Family Silver. Berikut ini akan dipaparkan jenis-jenis produk asuransi syariah AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Kudus :

a. Produk Mitra Iqra' Plus

Produk mitra iqra'' plus dirancang untuk memprogram pendidikan anak secara syariah mulai dari tingkat sekolah Dasar (SD) sampai dengan anak menjadi Sarjana S1, sekaligus berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orang tua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan. Produk ini dinamai mitra iqra' plus terkandung maksud, agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat Bumiputera Syariah benar-benar dapat dipastikan persiapan biaya pendidikannya dan kelak bisa mengikuti sifatsifat dan ketauladanan Nabi besar Muhammad S.A.W.

Ketentuan Umum: Produk asuransi ini merupakan produk asuransi jiwa perorangan. Produk asuransi ini adalah gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian. Produk asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah. Produk asuransi ini dapat dipasarkan dengan tambahan asuransi kecelakaan. Kontribusi asuransi ini terdiri dari tiga komponen yaitu iuran tabarru', ujah, dan dana investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru', akad wakalah bill ujah, dan akad mudharabah.

Manfaat Asuransi Mitra Iqra' Plus:

- 1) Apabila pihak yang diasuransikan hidup sampai akhir masa asuransi, maka pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan akan menerima dana tahapan pendidikan secara berkala.

- 2) Apabila pihak yang diasuransikan meninggal dalam masa asuransi, maka peserta dibebaskan dari membayar kontribusi dan pihak yang ditunjuk menerima:
 - a. Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
 - b. Nilai tunai
 - c. Dana tahapan pendidikan
- 3) Apabila peserta mengundurkan diri sebelum akhir masa asuransi maka peserta akan menerima nilai tunai yang terdiri dari:
 - a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Bagi hasil (mudharabah) atas hasil investasi dana investasi
- 4) Apabila pihak yang ditunjuk (anak) sebagai penerima dana tahapan pendidikan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka peserta/ pihak yang diasuransikan dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima dana tahapan pendidikan yang belum dibayarkan.

b. Produk Mitra Mabru Plus

Produk mitra mabrur plus dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Menunaikan spiritual ibadah haji adalah melaksanakan rukun Islam yang ke lima, nyaris menjadi ikhtiar dan impian kita semua. Dengan mitra mabrur plus, kita dapat merancang melaksanakan ibadah haji.

Ketentuan Umum: Produk mitra mabrur merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong. Premi mitra mabrur terdiri dari premi tabungan, premi tabarru', dan premi biaya. Jangka waktu akad asuransi mitra mabrur paling pendek 3 tahun, maksimal 15 tahun. Umur calon peserta minimal 15 tahun. Kontribusi (premi) asuransi ini terdiri dari 3 komponen yaitu iuran tabarru', ujarah, dan dana

investasi. Produk asuransi ini menggunakan akad tabarru', akad wakalah bil „ujrah, akad mudharabah. Bila pembayaran premi berhenti maka, peserta diperbolehkan cuti bayar premi, dan setelah tunggakan premi selama cuti terbayar maka secara otomatis akad normal kembali. Peserta boleh mengambil nilai tunai dengan cara, mengembalikan polis ke perusahaan, menyerahkan kuitansi premi terakhir pada perusahaan dan otomatis akad berakhir. Peserta meninggal saat pembayaran premi berhenti, ahli waris menerima warisan, santunan kebajikan, premi tabungan, bagi hasil. Peserta masih dijamin proteksinya selama masih ada premi tabarru', apabila premi tabarru habis, maka secara otomatis perusahaan akan mengambilkan dari dana tabungan untuk membayar premi tabarru. Perjanjian akad berakhir secara otomatis apabila dana tabungan telah habis untuk membayar premi tabarru'.

Manfaat Asuransi Mitra Mabru Plus:

1. Jika peserta panjang umur sampai akad asuransinya berakhir, akan diterimakan jaminan berupa:
 - a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Mudharabah atas hasil investasi
2. Jika peserta meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka kepada ahli waris akan dibayarkan santunan berupa dana tabungan haji sampai saat meninggalnya peserta meliputi:
 - a. Saldo dana investasi yang telah disetor
 - b. Mudharabah
Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
3. Jika peserta mengundurkan diri sebelum akad berakhir, peserta:
 - a. Premi tabungan yang terkumpul mudharabah.
4. Jika peserta mengambil sebagian nilai tunai untuk pendaftaran (ONH) guna mendapatkan kursi di Depag, dengan syarat sebagai berikut;

- a. Pengambilan nilai tunai sebagian, bila polis telah berjalan 2 tahun
- b. Pengambilan sebagai NT, hanya 1 kali dalam 1 tahun
- c. Pengambilan sebagian nilai tunai, maksimal dapat dilakukan 3 kali selama masa asuransi berjalan.
- d. Pengambilan sebagian nilai tunai hanya dapat dilakukan pada kantor Debit Penagihan Polis yang bersangkutan.
- e. Bila pengambilan sebagian nilai tunai dilakukan diluar Kantor tagih, harus dimintakan mutasi ke kantor tagih yang lama.

c. **Produk Assalam family**

Assalam family merupakan program asuransi yang asuransi jiwa yang di desain khusus untuk keluarga indonesia dimana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan cukup membayar kontribusi yang ringan untuk masa asuransi 1 tahun sejak tanggal registrasi aktivasi berhasil dilakukan.

Nasabah akan melakukan akad berdasarkan akad tabarru', yaitu nasabah menghibahkan sebagian kontribusi untuk tujuan tolong menolong. Selain akad tabarru' nasabah juga melakukan akad berdasarkan akad Wakalah bil Ujrah, yaitu nasabah mewakilkan pengelolaan resiko kepada perusahaan dengan ujah sebesar 50%. Selain dua akad tersebut nasabah juga melakukan akad mudharabah yaitu : Nasabah mengamankan pengelolaan investasi dana tabarru' kepada perusahaan dengan bagi hasil atau nisbah yang besarnya adalah 70% dana tabarru' dan 30% perusahaan yang sudah disepakati sejak awal melakukan akad.

Akad AJSB Assalam Family

- a. Akad Tabarru' adalah akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu Peserta kepada Dana Tabarru' untuk tujuan tolong menolong diantara para Peserta.
- b. Akad Wakalah bil Ujrah adalah akad antara Peserta secara kolektif atau individu dengan Perusahaan dengan tujuan komersial yang memberikan kuasa kepada Perusahaan sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa Ujrah.
- c. Akad Mudharabah adalah akad Pengelolaan Dana Tabarru' antara Peserta secara kolektif atau individu dengan Perusahaan dengan tujuan komersial yang memberikan kuasa kepada Perusahaan sebagai mudharib untuk mengelola investasi Dana Tabarru'.⁵

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Penelitian Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus

a. Kinerja

Setiap lembaga keuangan syariah memiliki beberapa macam cara yang disediakan untuk meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Tidak hanya itu, fasilitas dan kinerja pun lebih diutamakan untuk kenyamanan para nasabah. Kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja yang baik diperlukan dalam setiap perusahaan dengan maksud agar semua rencana yang telah ditentukan bisa tercapai

⁵Dokumentasi PT. AJS Bumiputera Kudus, dikutip tanggal 16 April 2019.

sedangkan dengan kinerja yang baik dan memuaskan akan mendorong minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah.

PT. AJS Bumiputera Kudus melakukan aktivitas pemasaran antara lain adalah dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*), ceramah, brosur dan juga bisa langsung presentasi ke calon agen.

Berdasarkan data lapangan melalui wawancara dengan informan didapatkan data sebagai berikut, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Jadi sistemnya disini, memang metode untuk bisa melakukan closing atau istilahnya memberikan gambaran kepada calon nasabah bisa dilakukan dengan *face to face*, ceramah dan sosialisasi presentasi langsung ke calon agen. Jadi itu metodenya karena kita memberikan informasi kepada masyarakat masalah asuransi. Yang namanya ceramah, presentasi itu sifatnya hanya informasi. Justru nanti yang penting setelah kita memberikan ceramah atau sosialisai, itu merupakan tindak lanjut untuk mengunjungi *face to face* kepada calon nasabah”.⁶

Lain halnya dengan yang diungkapkan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menambahkan:

“Yang pertama kita melakukan sosialisasi produk terhadap calon nasabah tersebut, terus kita menceritakan manfaat produk tersebut lalu baru kita bisa menganalisa kemampuan dan kebutuhan. Jadi salah satunya itu”.⁷

⁶Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

⁷Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Metode yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*) atau juga dapat melalui brosur yang sudah di sediakan serta melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolahan dimana PT. AJS Bumiputera Kudus sebagai pengelola keuangan sekolahan dengan begitu pihak PT. AJS Bumiputera Kudus bisa melakukan promosi kepada orang tua murid dan guru di sekolahan untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.⁸

Strategi yang digunakan untuk meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah sudah banyak yang diterapkan. PT. AJS Bumiputera Kudus melakukan kunjungan silaturahmi kepada calon nasabah secara langsung (*face to face*), menyebar brosur dan juga melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolahan dimana PT. AJS Bumiputera Kudus sebagai pengelola keuangan sekolahan dengan begitu pihak PT. AJS Bumiputera Kudus bisa melakukan promosi kepada orang tua murid dan guru di sekolahan untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, strategi yang telah diterapkan PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah adalah sebagai berikut:

a. Kualitas dan kemampuan pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan atau pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai. Dalam meningkatkan minat masyarakat

⁸Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus memberikan kualitas pelayanan kinerja semaksimal mungkin.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Maria Ulfa selaku nasabah PT.AJS Bumiputera Kudus:

“Bentuk promosinya yaitu dulu saya termasuk nasabah yang membayar premi asuransi tepat waktu, jadi terkadang saya pernah dikasih payung, kalender dan bingkisan. Itu mungkin termasuk salah satu strategi dari PT. AJS Bumiputera Kudus supaya nasabahnya loyal dan betah, bahkan ingin bergabung ke progam asuransi yang lainnya.”⁹

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Ibu Muzawaroh selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Menurut saya sudah baik mbak hal tersebut dibuktikan dalam pelayanannya melayani nasabah maupun calon nasabah dengan baik dan ramah”.¹⁰

Kualitas dan kemampuan pegawai PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan cara melayani nasabah dengan ramah dan baik, melakukan kunjungan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*) dan memberikan reward atau hadiah jika ada nasabah yang disiplin dalam membayar premi asuransi.

b. Sarana pendukung

Sarana pendukung yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (gaji, jaminan sosial, keamanan kerja). Dalam meningkatkan

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa selaku Nasabah Asuransi , yang dilakukan pada 14 Mei 2019 pukul 14.20 WIB di Rumah.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Muzawaroh selaku Nasabah Asuransi , yang dilakukan pada 26 April 2019 pukul 19.00 WIB di Rumah.

minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus mempunyai sarana pendukung yang berhubungan dengan lingkungan kerja (teknologi dan produksi).

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Kendala yang kita hadapi tentang penerapan digital. Karena tidak semua masyarakat paham dengan percepatan teknologi, jadi itu yang menjadi kendala kami tetapi dengan cara seperti itu kita akan memperbanyak karyawan dan agen yang nanti siap mensyiarkan ke lapisan masyarakat terbawah.”¹¹

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Kendalanya itu kalau yang terjadi pada agen ada malesnya untuk melakukan prospek, kunjungan silaturrahminya tidak banyak dan itu tidak menjamin untuk mendapatkan hasil yang maksimal sedangkan dari segi positifnya kalau kita mau berkunjung melakukan silaturrahi yang banyak maka hasilnya akan maksimal”.¹²

Dalam sarana pendukung dibidang teknologi, PT. AJS Bumiputera Kudus menggunakan brosur untuk mengenalkan berbagai produknya. Sedangkan dibidang produksi, seorang karyawan memperbanyak kunjungan silaturrahi kepada calon nasabah.

c. Supra sarana

Supra sarana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan

¹¹Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

¹²Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

industrial manajemen. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus memiliki suprasarana kebijakan pemerintah yang menjanjikan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Mencoba memperbaiki pelayanan dan memaksimalkan sebaik mungkin pelayanan terhadap nasabah agar tidak terjadi komplain dan kesalahpahaman lagi. Dan mencoba menjelaskan bahwasannya asuransi dilindungi oleh OJK yang keberadaanya dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan”¹³

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Bapak Suyuri selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Saya tertarik karena asuransi bisa digunakan sebagai media tabungan dan juga investasi mbak, namanya orang kan tidak tahu ya mbak untuk kedepannya seperti apa yang terjadi, jadi dengan saya ikut asuransi dapat memberikan jaminan perlindungan dari peristiwa yang bisa saja terjadi kapan saja tanpa diduga sebelumnya. Selain itu asuransi juga dilindungi oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”¹⁴

Supra sarana yang diterapkan untuk meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus dibuktikan dengan adanya lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dapat berperan memberikan dampak positif untuk suatu perusahaan.

Selain itu dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus juga

¹³Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Suyuri selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 21 Juni 2019 pukul 15.00 WIB di Rumah.

menerapkan bagaimana kinerja karyawan yang baik dalam perspektif Islam.

Sebagaimana yang disampaikan oleh oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Kalau yang selama ini saya lakukan saya melihat karakternya terlebih dahulu, kita sentuh dari hati dan harus menjaga emosi kita”.

Kinerja karyawan secara perspektif Islam yang dilakukan PT. AJS Bumiputera Kudus dengan menerapkan aktivitas yang didasari kajian ilmu pengetahuan dan teknologi serta hasil-hasil penelitian, karena kitab suci umat Islam (Al-Qur'an) itu sendiri salah satu dari enam pokok-pokok kandungan isinya adalah ilmu pengetahuan, seperti mencoba memahami nasabah dengan berbagai macam karakternya dengan sabar sesuai dengan sifat Allah yang penyabar dan juga mampu mengendalikan emosi dalam keadaan apapun.

b. Kualitas Pelayanan

Perkembangan asuransi syariah di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini dikarenakan oleh mayoritas penduduk di Indonesia yang didominasi oleh masyarakat muslim dan didasarkan pada prinsip syariah Islam, sehingga membuat permintaan akan asuransi syariah semakin tinggi. Untuk meningkatkan kemajuan suatu perusahaan, tentunya tidak terlepas dengan adanya kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah. kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah, PT. AJS Bumiputera Kudus memberikan kualitas pelayanan melayani nasabah dengan ramah dan cepat, Prinsipnya tetap mengedepankan sifatnya Rasul yaitu Sidiq,

Amanah, Tabligh, Fathonah, dan asuransi bisa digunakan sebagai media tabungan dan juga investasi serta memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta menjelaskan tentang pentingnya akan asuransi untuk kelangsungan hidup.

Berdasarkan data lapangan melalui wawancara dengan informan didapatkan data sebagai berikut, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Pelayanan yang selama ini kita lakukan dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan juga menjelaskan akan pentingnya asuransi untuk kehidupan kita mendatang.”¹⁵

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Prinsipnya tetap mengedepankan sifatnya Rasul yaitu Sidiq, Amanah, Tabligh, Fathonah.”¹⁶

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Bapak Suyuri selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Saya tertarik karena asuransi bisa digunakan sebagai media tabungan dan juga investasi mbak, namanya orang kan tidak tahu ya mbak untuk kedepannya seperti apa yang terjadi, jadi dengan saya ikut asuransi dapat memberikan jaminan perlindungan dari peristiwa yang bisa saja terjadi kapan saja tanpa diduga sebelumnya. Selain itu asuransi juga dilindungi oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK).”¹⁷

¹⁵Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

¹⁶Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

¹⁷Hasil wawancara dengan Bapak Suyuri selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 21 Juni 2019 pukul 15.00 WIB di Rumah.

Kualitas pelayanan yang diberikan di PT. AJS Bumiputera Kudus sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan pelayanannya melayani calon nasabah maupun nasabah melayani nasabah dengan ramah, Prinsipnya tetap mengedepankan sifatnya Rasul yaitu Sidiq, Amanah, Tabligh, Fathonah, dan asuransi bisa digunakan sebagai media tabungan dan juga investasi serta memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta menjelaskan tentang pentingnya akan asuransi untuk kelangsungan hidup.

Agar minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus semakin berkembang, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dengan semaksimal mungkin. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah akan tinggi pula kepuasan terhadap nasabah sedangkan kurangnya kualitas pelayanan kepada nasabah akan berdampak pada ketidakpuasan nasabah. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis.

Berdasarkan prinsip – prinsip meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, prinsip – prinsip yang telah diterapkan PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip kepemimpinan untuk mengembangkan sebuah perusahaan semakin berkembang pesat.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Pelayanan yang selama ini kita lakukan dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan juga menjelaskan akan pentingnya asuransi untuk kehidupan kita mendatang”.¹⁸

Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Cara memasarkan dan mengenalkan produk, yang pertama sebelum closing ada pendekatan terlebih dahulu, setelah adanya penekatan kita jelaskan dan kita sesuaikan dengan kebutuhan dari calon pemegang polis itu sendiri. Misalnya ada produk haji kita jelaskan mitra mabrur, untuk perencanaan beasiswa pendidikan kita jelaskan produk beasiswa pendidikan”.¹⁹

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Dengan cara memperbanyak kunjungan ke calon nasabah agar minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah semakin banyak lagi”.²⁰

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Eka Nihayatul Muna selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

¹⁸Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

¹⁹Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

²⁰Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

“Dengan mendatangi calon nasabah secara langsung (*face to face*) jadi kita lebih faham mengenai berbagai produk yang ditawarkan di PT. AJS Bumiputera Kudus tersebut.”²¹

Prinsip kepemimpinan dilakukan dengan menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan demi mewujudkan visi dan misi yang sudah di rencanakan, dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan juga menjelaskan akan pentingnya asuransi untuk kehidupan.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip pendidikan dengan cara memasarkan dan mengenalkan produk dan melakukan pendekatan. Kemudian menjelaskan sesuai dengan kebutuhan dari calon pemegang polis itu sendiri.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Kita harus menjaga silaturahmi secara terus menerus, keakraban dan harus bisa menepati janji”.²²

²¹Hasil wawancara dengan Eka Nihayatul Muna selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 21 April 2019 pukul 15.54WIB di Rumah.

²²Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Bumiputera Kudus.

Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency y Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Cara memasarkan dan mengenalkan produk, yang pertama sebelum closing ada pendekatan terlebih dahulu, setelah adanya pendekatan kita jelaskan dan kita sesuaikan dengan kebutuhan dari calon pemegang polis itu sendiri. Misalnya ada produk haji kita jelaskan mitra mabrur, untuk perencanaan beasiswa pendidikan kita jelaskan produk beasiswa pendidikan.”²³

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Sujono selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Banyak sekali keuntungan yang saya dapatkan dan saya menjadi lebih sadar betapa pentingnya asuransi”.²⁴

Prinsip pendidikan PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan menjaga silaturahmi secara terus menerus, keakraban dan harus bisa menepati janji. Selain itu dilakukan dengan cara memasarkan dan mengenalkan produk.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip perencanaan

²³Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sujono selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 22 Juni 2019 pukul 14.00 WIB di Rumah.

untuk mengembangkan sebuah perusahaan semakin berkembang pesat.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Dengan cara mendatangi langsung calon nasabah dan menjelaskan berbagai produk yang harus di ikuti”²⁵

Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Yang pertama kita melakukan sosialisasi produk terhadap calon nasabah tersebut, terus kita menceritakan manfaat produk tersebut lalu baru kita bisa menganalisa kemampuan dan kebutuhan. Jadi salah satunya itu”²⁶

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Metode yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*) atau juga dapat melalui brosur yang sudah di sediakan serta melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolahan dimana PT. AJS Bumiputera Kudus sebagai pengelola keuangan sekolahan dengan begitu pihak PT. AJS Bumiputera Kudus bisa melakukan promosi kepada orang tua murid dan guru di sekolahan

²⁵Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Bumiputera Kudus.

²⁶Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Bumiputera Kudus.

untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus”.²⁷

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Bapak Suyuri selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Banyak sekali manfaat yang saya dapatkan setelah bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, asuransi dapat memberikan perlindungan dari risiko-risiko kerugian dengan sistem pemerataan biaya, yaitu cukup dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti atau membayar sendiri kerugian yang timbul”.²⁸

Prinsip perencanaan PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*) atau juga dapat melalui brosur yang sudah di sediakan serta melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolah. Selain itu perencanaan juga berperan penting demi berkembangnya sebuah perusahaan, diantaranya:

1. Dengan adanya perencanaan, maka pelaksanaan kegiatan dapat diusahakan dengan efektif dan efisien.
2. Dapat mengatakan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tersebut, dapat dicapai dan dapat dilakukan koreksi atas penyimpangan – penyimpangan yang timbul seawal mungkin.
3. Dapat mengidentifikasi hambatan – hambatan yang timbul dengan mengatasi hambatan dan ancaman.

²⁷Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

²⁸Hasil wawancara dengan Bapak Suyuri selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 21 Juni 2019 pukul 15.00 WIB di Rumah.

4. Dapat menghindari adanya kegiatan pertumbuhan dan perubahan yang tidak terarah dan terkontrol.

d. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip *review* untuk mengembangkan sebuah perusahaan semakin berkembang pesat dan bertujuan demi yang terbaik bagi perusahaan kedepannya.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Prinsip yang dilakukan dengan mereview apa yang terjadi demi yang terbaik untuk perusahaan kedepannya, kemudian juga dengan melakukan komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan jangan sampai terjadi mis komunikasi”.²⁹

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Dengan memberikan pelayanan yang baik, mencoba memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan bersikap ramah terhadap nasabah maupun calon nasabah”.³⁰

²⁹Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

³⁰Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Bapak Dwi Joko Sulistyono selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Sudah cukup baik dan memuaskan sih. Karena pimpinan Kepala Cabang di PT. AJS Bumiputera Kudus selalu mereview tentang kinerja yang dilakukan karyawan dalam melayani nasabah maupun calon nasabah satu bulan satu kali untuk meningkatkan kualitas perusahaan”.³¹

Prinsip review PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan mengevaluasi kinerja antara pimpinan dengan karyawan selama satu bulan satu kali demi terciptanya suatu perusahaan yang berkualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip komunikasi yang baik terhadap pimpinan dan karyawan maupun karyawan dengan nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus.

“Prinsip yang dilakukan dengan mereview apa yang terjadi demi yang terbaik untuk perusahaan kedepannya, kemudian juga dengan melakukan

³¹Hasil wawancara dengan Bapak Dwi Joko Sulistyono selaku Nasabah Asuransi, yang dilakukan pada 24 Juni 2019 pukul 16.00 WIB di Rumah.

komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan jangan sampai terjadi mis komunikasi”.³²

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Dengan memberikan pelayanan yang baik, mencoba memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan bersikap ramah terhadap nasabah maupun calon nasabah”.³³

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Ibu Siti Muzawaroh selaku nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Menurut saya sudah baik mbak hal tersebut dibuktikan dalam pelayanannya melayani nasabah maupun calon nasabah dengan baik dan ramah”.³⁴

Prinsip komunikasi PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan menerapkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dengan karyawan dan nasabah agar tidak terjadi mis komunikasi. Selain itu juga dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan bersikap ramah terhadap nasabah maupun calon nasabah.

f. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat

³²Hasil wawancara dengan Bapak Slamet Susianto selaku Kepala Cabang, yang dilakukan pada 17 Mei 2019 pukul 14.49 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

³³Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Muzawaroh selaku Nasabah Asuransi , yang dilakukan pada 26 April 2019 pukul 19.00 WIB di Rumah.

meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip penghargaan dan pengakuan yang merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Setiap waktu kita harus update misalkan ada reward dari lembaga, dan bentuk bentuk klaim asuransi tentang kejadian kita informasikan kepada masyarakat dan akan kita berikan sesuai dengan produk yang diikuti”.³⁵

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mas Ismanto selaku kasir PT. AJS Bumiputera Kudus, beliau menyampaikan:

“Dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Dan untuk karyawan harus lebih semangat lagi dalam prospek karena jika memperbanyak kunjungan dan banyak masyarakat yang tertarik untuk bergabung menjadi nasabah, maka karyawan atau dalam asuransi yang di sebut agen akan mendapat reward dari pimpinan”.³⁶

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Maria Ulfa selaku nasabah PT.AJS Bumiputera Kudus:

“Bentuk promosinya yaitu dulu saya termasuk nasabah yang membayar premi asuransi tepat waktu, jadi terkadang saya pernah dikasih payung,

³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II, yang dilakukan pada 30 April 2019 pukul 10.03 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

³⁶Hasil wawancara dengan Mas Ismanto selaku Kasir, yang dilakukan pada 17 Juni 2019 pukul 10.00 WIB di Kantor PT. AJS Buputera Kudus.

kalender dan bingkisan. Itu mungkin termasuk salah satu strategi dari PT. AJS Bumiputera Kudus supaya nasabahnya loyal dan betah, bahkan ingin bergabung ke progam asuransi yang lainnya.”³⁷

Prinsip Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*) dilakukan dengan di berikannya penghargaan (*reward*) kepada karyawan apabila banyak melakukan closing dalam melakukan kunjungan silaturrahi. Kemudian untuk nasabah juga akan diberikan penghargaan tersendiri ketika ada penghargaan (*reward*) dari lembaga mengenai bentuk klaim asuransi. Selain itu ketika ada nasabah yang membayar premi asuransi secara tepat waktu, maka nasabah akan diberikan seperti payung, kalender dan bingkisan.

Selain itu dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus juga menerapkan bagaimana kualitas pelayanan karyawan yang baik dalam perspektif Islam.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sutikno selaku Agency Direktur Kudus II PT. AJS Bumiputera Kudus:

“Prinsipnya tetap mengedepankan sifatnya Rasul yaitu Sidiq, Amanah, Tabligh, Fathonah”.

Kualitas pelayanan karyawan secara perspektif Islam yang dilakukan PT. AJS Bumiputera Kudus dengan menerapkan prinsip tetap mengedepankan sifat – sifatnya Rasul. Karena konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan

³⁷Hasil wawancara dengan Ibu Maria Ulfa selaku Nasabah Asuransi , yang dilakukan pada 14 Mei 2019 pukul 14.20 WIB di Rumah.

setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat islam.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Analisis Tentang Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perspektif Islam dalam Meningkatkan Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus

Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja yang baik diperlukan dalam setiap perusahaan dengan maksud agar semua rencana yang telah ditentukan bisa tercapai. Sedangkan dengan kinerja yang baik dan memuaskan akan mendorong minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah.³⁸

PT. AJS Bumiputera Kudus merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang ekonomi yang diperuntukkan bagi masyarakat pada umumnya.

Hal yang paling mendasar dan sangat dibutuhkan dalam kinerja adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Maka diperlukan faktor – faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja dengan tepat untuk meraih kesempatan yang ada dengan sebaik-baiknya.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yang diterapkan oleh PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah yaitu:

³⁸Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah, "Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja", *Pendidikan Manajemen Perkantoran*, no.1 (2016):204 diakses pada tanggal 5 Juli 2019, <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/00000>

a. Kualitas dan kemampuan pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan atau pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.³⁹

Berdasarkan analisis penulis, kualitas dan kemampuan pegawai sudah dilakukan dengan baik PT. AJS Bumiputera Kudus untuk meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Kualitas dan kemampuan pegawai berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Mengingat kinerja dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah maka PT. AJS Bumiputera Kudus memberikan kualitas dan kemampuan pegawai dengan melayani nasabah dengan ramah dan baik, melakukan kunjungan silaturahmi kepada calon nasabah secara langsung (*face to face*), menyebar brosur dan juga melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolahan dimana PT. AJS Bumiputera Kudus sebagai pengelola keuangan sekolahan dengan begitu pihak PT. AJS Bumiputera Kudus bisa melakukan promosi kepada orang tua murid dan guru di sekolahan untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus. PT. AJS Bumiputera Kudus juga memberikan reward atau hadiah jika ada nasabah yang disiplin dalam membayar premi asuransi supaya nasabahnya loyal dan semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk bergabung menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus.

b. Sarana pendukung

Sarana pendukung yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan

³⁹ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 133.

hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).⁴⁰

Berdasarkan analisis penulis, sarana pendukung di PT. AJS Bumiputera Kudus sudah dilakukan dengan cukup baik untuk memingkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Sarana pendukung berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus mempunyai sarana pendukung yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Salah satunya yaitu tentang teknologi. Dalam memasarkan berbagai produknya, PT. AJS Bumiputera Kudus menggunakan brosur untuk mengenalkan berbagai produknya. Seharusnya dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, PT. AJS Bumiputera tidak perlu lagi menggunakan brosur untuk memasarkan berbagai produk yang ada di PT. AJS Bumiputera Kudus. Karena dengan adanya teknologi yang canggih dapat mendukung kemajuan suatu perusahaan dan mendapatkan keuntungan (*profit*) yang diinginkan. Selain itu mengenai sarana pendukung produksi, seorang karyawan menerapkan strategi dengan memperbanyak kunjungan silaturahmi kepada calon nasabah. Karena jika kunjungan silaturrahminya tidak banyak, maka tidak menjamin untuk mendapatkan hasil yang maksimal sedangkan dari segi positifnya kalau kita mau berkunjung melakukan silaturrahmi yang banyak maka hasilnya akan maksimal.

⁴⁰ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 133.

c. Supra sarana

Supra sarana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.⁴¹

Berdasarkan analisis penulis, supra sarana berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Supra sarana sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus memiliki suprasarana kebijakan pemerintah yang menjanjikan, dalam hal ini PT. AJS Bumiputera Kudus dilindungi lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dapat berperan memberikan dampak positif untuk suatu perusahaan. Selain itu dengan adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peranan yang sangat besar terhadap industri keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memberikan edukasi dan perlindungan kepada nasabah serta dapat mendukung perkembangan suatu perusahaan.

Selain dengan menerapkan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yang diterapkan oleh PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah, PT.AJS Bumiputera Kudus harus memperhatikan strategi perusahaan terkait dengan misi perusahaan, strategi bisnis yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan lingkungan bisnis. Strategi bisnis mencakup perencanaan,implementasi dan pengawasan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia serta keuangan.

⁴¹ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 133.

Selain dengan menerapkan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah, PT. AJS Bumiputera Kudus juga menerapkan bagaimana kinerja yang baik dalam perspektif Islam dengan melakukan aktivitas yang didasari kajian ilmu pengetahuan dan teknologi serta hasil-hasil penelitian, karena kitab suci umat Islam (Al-Qur'an) itu sendiri salah satu dari enam pokok-pokok kandungan isinya adalah ilmu pengetahuan, seperti mencoba memahami nasabah dengan berbagai macam karakternya dengan sabar sesuai dengan sifat Allah yang penyabar dan juga mampu mengendalikan diri dan emosi dalam keadaan apapun. Karena kinerja bisnis dari sisi yang spesifik adalah kinerja dalam koridor syariah, maksudnya bisnis yang dijalankan itu benar-benar terjaga dari segala larangan syariah dengan tidak melakukan aktivitas bisnis yang bersifat riba, maysir, gharar, ihtikar dan tadlis dan mampu mengenalikan diri. Hal tersebut diharapkan, dengan kinerja yang baik sesuai dengan perspektif Islam dapat meningkatkan masyarakat menjadi nasabah dan menjadikan PT. AJS Bumiputera Kudus semakin berkembang pesat.

2. Analisis Tentang Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus

Setiap konsumen tentu menginginkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapannya. Pelayanan yang diberikan menggambarkan kualitas suatu perusahaan.⁴² Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

⁴²Sri Wahyuni, “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *At-Tawassuth* II, no.2 (2017): 455-456 , diakses pada 15 Januari, 2019, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawas>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Karena kualitas pelayanan telah menjadi komitmen bagi perusahaan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah.⁴³

Hal yang paling mendasar dan sangat dibutuhkan dalam kualitas pelayanan adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Maka perusahaan harus mampu menerapkan prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa untuk meraih kesempatan yang ada dengan sebaik-baiknya.

Prinsip – prinsip kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah yaitu:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.⁴⁴

Berdasarkan analisis penulis, kepemimpinan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan

⁴³ R Agustinus Anggoro Pribadi, dkk, “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-Nya,” *Studi Manajemen dan Organisasi*, no.2 (2007):45, diakses pada 4 Juli 2019, <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>

⁴⁴ fandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

minat masyarakat menjadi nasabah. Kepemimpinan sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip kepemimpinan untuk mengembangkan sebuah perusahaan semakin berkembang pesat. Kepemimpinan dilakukan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan juga menjelaskan akan pentingnya asuransi untuk kehidupan kita mendatang, memasarkan dan mengenalkan produk serta memperbanyak kunjungan ke calon nasabah agar minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah semakin berkembang pesat.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.⁴⁵

Berdasarkan analisis penulis, pendidikan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Pendidikan adalah alat untuk mengembangkan diri, mental, pola pikir dan juga kualitas diri seseorang. Pendidikan merupakan kewajiban semua orang. Sebab pendidikan merupakan kunci keberhasilan dalam dunia kerja. Prinsip pendidikan sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus

⁴⁵ fandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

menerapkan prinsip pendidikan di PT. AJS Bumiputera Kudus dilakukan dengan menjaga silaturahmi secara terus menerus, keakraban dan harus bisa menepati janji. Selain itu dilakukan dengan cara memasarkan dan mengenalkan produk dan melakukan pendekatan. Kemudian menjelaskan sesuai dengan kebutuhan dari calon pemegang polis itu sendiri. Karena pendidikan merupakan kunci keberhasilan dalam dunia kerja.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.⁴⁶

Berdasarkan analisis penulis, perencanaan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Prinsip perencanaan sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip perencanaan dilakukan dengan melakukan sosialisasi produk terhadap calon nasabah dan menjelaskan tentang manfaat produk. PT. AJS Bumiputera Kudus juga melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dengan cara menemui nasabah secara langsung (*face to face*) atau juga dapat melalui brosur yang sudah di sediakan serta melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga sekolahan, dimana PT. AJS

⁴⁶ fandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

Bumiputera Kudus sebagai pengelola keuangan sekolah dengan begitu pihak PT. AJS Bumiputera Kudus bisa melakukan promosi kepada orang tua murid dan guru di sekolah untuk bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus, karena banyak sekali manfaat yang didapatkan setelah bergabung menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus. Salah satunya asuransi dapat memberikan perlindungan dari risiko-risiko kerugian dengan sistem pemerataan biaya.

d. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.⁴⁷

Berdasarkan analisis penulis, *review* berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Prinsip *review* sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputera Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip *review* dilakukan dengan mereview kinerja antara pimpinan dengan karyawan mengenai kinerja yang telah dilakukan selama satu bulan satu kali demi terciptanya suatu perusahaan yang berkualitas, sehingga banyak masyarakat yang

⁴⁷fandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

tertarik untuk bergabung menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.⁴⁸

Berdasarkan analisis penulis, komunikasi berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Prinsip komunikasi sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip komunikasi dilakukan dengan menerapkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dengan karyawan dan nasabah agar tidak terjadi mis komunikasi. PT. AJS Bumiputera Kudus juga memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan bersikap ramah terhadap nasabah maupun calon nasabah. Karena dengan adanya komunikasi yang baik terhadap pimpinan dengan karyawan maupun nasabah dan dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap nasabah maupun calon naabah dapat meningkatkan minat masyarakat untuk bergabung menjadi

⁴⁸ fandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

nasabah di .Selain itu juga dapat meningkatkan kualitas suatu perusahaan.

f. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.⁴⁹

Berdasarkan analisis penulis, penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*) berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. prinsip penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*) sudah diterapkan dengan baik di PT. AJS. Bumiputer Kudus. Dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus menerapkan prinsip penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*) dengan memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan apabila banyak melakukan closing dalam melakukan kunjungan silaturrahi. Kemudian untuk nasabah juga akan diberikan penghargaan tersendiri ketika ada penghargaan (*reward*) dari lembaga mengenai bentuk klaim asuransi. PT. AJS Bumiputera Kudus juga memberikan penghargaan (*reward*) seperti payung, kalender dan bingkisan ketika ada nasabah yang membayar premi asuransi secara tepat waktu. Karena dengan penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*) dapat

⁴⁹ FandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 97

membuat karyawan lebih semangat lagi dalam bekerja dan nasabah juga semakin loyal akan pelayanan yang diberikan.

Selain menerapkan prinsip – prinsip kualitas pelayanan PT. AJS Bumiputera Kudus dalam meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah, PT. AJS Bumiputera Kudus juga menerapkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik yang harus dilakukan karyawan dalam perspektif Islam dengan menerapkan prinsip tetap mengedepankan sifat – sifatnya Rasul dengan cara tidak melakukan aktivitas bisnis yang bersifat riba, maysir, gharar, ihtikar dan tadlis, tidak melakukan transaksi yang diharamkan Islam, tidak memperoleh dan menggunakan harta secara tidak halal seperti menipu, riba dan spekulasi, tidak melakukan persaingan yang tidak adil seperti monopoli dan oligopoly, tidak melakukan penipuan dan pemalsuan dan juga tidak mungkir membayar pajak untuk Negara dan membayar zakat, serta berinfaq dan bersedekah untuk kemaslahatan umat. Hal tersebut diharapkan, dengan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan perspektif Islam dapat meningkatkan masyarakat menjadi nasabah dan menjadikan PT. AJS Bumiputera Kudus semakin berkembang pesat.