

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah perkembangan

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.¹

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.
- c. 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.

¹ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet susianto, kepala cabang AJB Bumiputera Syariah kudas, tanggal 25 september 2016.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah sebagai kepemilikan dan bentuk perusahaan yang baik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “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.²

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.

2. Profil agen syari'ah

Profil agen syari'ah adalah gambaran umum tugas seseorang memenuhi syarat dan kualifikasi untuk dapat melaksanakan tugas sebagai agen syari'ah sesuai dengan *job description* yang telah ditetapkan.

Untuk dapat menjadi agen syari'ah sesuai dengan *job description*, dimana agen syari'ah yang diinginkan dapat memuaskan pelanggan melalui penyajian produk dan layanan yang sesuai dengan

² Hasil wawancara dengan Bapak Agung sedayu, KUAJ AJB Bumiputera Syariah kudus, tanggal 25 september 2016.

kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, maka profil seorang agen syari'ah adalah sebagai berikut:

- a. Aspek psikologis.
 - 1) Berbakat, maksudnya komunikatif (tabligh) dan cerdas (fathonah)
 - 2) Minat, maksudnya menyukai pekerjaan lapangan.
 - 3) Kepribadian:
 - a) Bertaqwa
 - b) Motivasi tinggi
 - c) Percaya diri
 - d) Fleksibel
 - e) Ekstrovent
 - f) Disiplin
 - g) Dewasa
- b. Aspek lingkungan.
 - 1) Dukungan dari keluarga
 - 2) Memiliki akses pada pasarnya
 - 3) Aktif dalam kegiatan sosial/organisasi
 - 4) Diutamakan sudah berkeluarga
- c. Aspek fisik.
 - 1) Berpenampilan menarik dan simpatik
 - 2) Sehat jasmani dan rohani
- d. Aspek pengalaman.
 - 1) Mempunyai pengalaman kerja lapangan/masih bekerja
 - 2) Pendidikan minimal SMA.³

³ Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno, KUO AJB Bumiputera Syariah kudus, tanggal 25 september 2016.

3. Visi dan misi

Visi

Menjadikan AJB bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa yang terkemuka di Indonesia.

Misi

- a. AJB bumiputera 1912 turut berperan serta dalam pembangunan bangsa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui jasa asuransi jiwa.
- b. AJB bumiputera 1912 senantiasa menyediakan produk yang inovatif, berkualitas tinggi dan nilai tambah yang optimal kepada pemegang polis.
- c. AJB bumiputera 1912 senantiasa mengadakan pelatihan pendidikan serta meningkatkan profesionalisme bagi karyawan dan karyawan, dengan kompensasi yang sebanding dengan prestasi sekaligus memperbaiki kesehatannya.

4. Konsep Budaya BUMIPUTERA SYARIAH

Mengenal konsep budaya kerja di AJB bumiputera 1912 Syariah kantor cabang Kudus sebagai berikut:

- B = berorientasi pada kepuasan pelanggan
- U = utamakan proses kerja yang benar
- M = menjadi tauladan dan panutan
- I = ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- P = profitabilitas menjadi sasaran
- U = ulet dalam melakukan pekerjaan
- T = taat terhadap Tuhan yang maha Esa dan peraturan perusahaan
- E = efektif dan efisien
- R = ramah dan tulus ikhlas terhadap rekan kerja
- A = amanah dalam mengemban tugas

- S =silaturrahim menjadi kekuatan
Y = yakin memperoleh kesuksesan dan keberkahan
A = antusias dalam melaksanakan tugas
R = refleksi dan memanfaatkan potensi diri secara maksimal
I = ingin selalu menjadi yang terdepan
A = ajak masyarakat dengan hikmah dan pembelajaran
H = hasil proma dan profit menjadi sasaran

5. Alasan unit link syariah dibentuk

- a. Penduduk muslim di indonesia adalah mayoritas
- b. Perkembangan kinerja unit bisnis syariah bumiputera dalam tiga tahun terakhir menunjukkan trend sangat positif. Tahun 2003 ketika wawl dilakukan uji coba pasar, premi syariah berkisar Rp. 15 M. Tahun 2004 meningkat menjadi 46 M, tahun 2005 meningkat menjadi 48 M, dan tahun 2006 januari s/d oktober telah lebih dari Rp. 100 M.
- c. Kesiapan internal, baik pemetaan pasar, infrastuktur maupun SDM.⁴

6. Struktur Organisasi

Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini 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).

Adapun susunan struktur organisasi terlampir.

⁴ Ibid, wawancara dengan Bapak sutikno.

7. Produk-produk Bumiputera Syariah Kantor Cabang Kudus

AJB Bumiputera Syariah menawarkan beberapa jenis produk asuransi berupa Asuransi Jiwa Mitra Iqra, Mitra Mabru.⁵ Berikut ini akan dipaparkan jenis-jenis produk asuransi syariah AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Kudus :

a. Produk Asuransi Jiwa 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 sifat-sifat 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.

⁵ AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor cabang Kudus, *Brosur-brosur produk asuransi syariah*, (AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Kudus).

Manfaat Asuransi:

- 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 Asuransi Jiwa Mitra Mabrus

Produk mitra mabrus 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 mabrus 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 Mitra Mabrur:

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
 - c. Santunan kebajikan sebesar manfaat awal
3. Jika peserta mengundurkan diri sebelum akad berakhir, peserta:
 - a. Premi tabungan yang terkumpulmudharabah
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.

8. 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 menager 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 kunjungan wawancara.
 - 3) Menganalisa hasil fact finding, 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 personing planning.⁶

9. Pelaksanaan pelatihan pada karyawan bagian marketing (agen)

Sebelum calon agen mengetahui tentang produk-produk yang akan dipasarkan terlebih dahulu dilaksanakan pendidikan pelatihan dasar, hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejarah berdirinya perusahaan dan menjelaskan mekanisme kerja di AJB Bumiputera Syaria'ah.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet susianto, kepala cabang AJB Bumiputera Syaria'ah kudas, tanggal 25 september 2016.

Banyak hal yang terjadi sebelum adanya pelatihan karyawan tidak bisa mencapai tujuan perusahaan karena agen merasa kurang termotivasi dan kurang bekal ketrampilan dalam menjual. Ada sebagian agen hanya menunggu nasabah saja, tidak ada aktifitas jemput bola. Untuk sangat dibutuhkan pelatihan dan motivasi agar agen mampu meningkatkan kinerjanya.

Kegiatan pelatihan karyawan perlu dilakukan oleh perusahaan mengingat manusia merupakan asset perusahaan yang utama, sebab manusialah yang menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Perusahaan melakukan pelatihan karyawan karena menyadari bahwa dengan melaksanakan program pelatihan, maka akan diperoleh tenaga kerja yang terampil dan berpotensi demi terjaminnya kelangsungan hidup perusahaan. Adapun pelaksanaan pelatihan pada perusahaan AJB Bumiputera Syari'ah kantor cabang kudu mencakup empat tahap dasar yaitu:

a. Tahap analisis kebutuhan pelatihan.

Pada tahap ini AJB Bumiputera Syari'ah menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan program pelatihan bagi karyawan agar terhindar dari program pelatihan tidak efektif.

Langkah-langkah yang diambil perusahaan dalam menganalisis kebutuhan program pelatihan adalah dengan menganalisis prestasi melalui pengukuran besarnya income yang diperoleh agen dan bagaimana cara menghadapi konsumen. Selanjutnya, AJB Bumiputera Syari'ah berusaha mengumpulkan informasi yang relevan untuk menentukan materi apa saja yang harus diberikan kepada karyawan agar setelah program pelatihan tersebut karyawan dapat menerapkan pengetahuan dan apa saja yang diberikan kepada karyawan agar setelah program pelatihan tersebut karyawan dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah didapatkannya dalam pelatihan dan pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan tuntunan perusahaan.

b. Tahap penentuan tujuan pelatihan

Tujuan program pelatihan yang dilaksanakan oleh AJB Bumiputera Syari'ah adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengembangkan keahlian dibidang marketing sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan dengan baik.
- 2) Untuk lebih memahami produk-produk AJB Bumiputera Syari'ah secara detail.
- 3) Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 4) Untuk meningkatkan besarnya pendapatan.

Dengan adanya tujuan dari progan pelatihan ini maka perusahaan berharap agar karyawan yang telah mengikuti pelatihan dapat mewujudkan tujuan akhir dari program pelatihan yaitu meningkatkan besarnya pendapatan.

c. Tahap pelaksanaan pelatihan

Agar program pelatihan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka perlu diperhatikan pula hal-hal pokok dalam pelaksanaan program pelatihan sebagai berikut:

1) Peserta pelatihan

Peserta pelatihan dikhususkan bagi karyawan bagian marketing/agen.

2) Tenaga pengajar/pelatih

Pelatih disini mempunyai peran penting demi tercapainya tujuan pelatihan yang telah ditentukan. Peran pelatih sangat menentukan berhasil tidaknya suatu pelatihan terutama dalam menyampaikan materi kepada peserta pelatihan. Pelatih yang dipilih oleh AJB Bumiputera Syari'ah adalah pelatih yang telah berpengalaman dan memiliki prestasi baik.

AJB Bumiputera Syari'ah menggunakan beberapa kriteria penting yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan senior yang dapat dipilih sebagai pelatih, antara lain:

- a) Mempunyai prestasi baik dalam perusahaan.
 - b) Mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi untuk mengajarkan, membimbing, dan memberi petunjuk.
 - c) Memiliki kewibawaan serta memiliki kepribadian dan perilaku yang baik.
 - d) Mampu mengendalikan emosi dengan baik.
- 3) Materi pelatihan

Materi pelatihan yang akan dikerjakan harus sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi perusahaan, sehingga melalui program pelatihan ini dapat diadakan perbaikan dan dapat meningkatkan keterampilan karyawan. Hasil yang akan diperoleh dapat berguna bagi karyawan tersebut maupun bagi AJB Bumiputera Syari'ah.

Adapun materi pelatihan tersebut antara lain adalah:

- a) Pengenalan tentang company profile.
 - b) Kesyari'arahan (menenal asuransi syari'ah)
 - c) Menenal istilah-istilah asuransi syari'ah.
 - d) Menenal produk mitra iqro' dan rool play mitra iqro'.
 - e) Menenal produk mitra mabrur dan rool play mitra mabrur.
 - f) Menenal produk talangan haji.
 - g) Underwriting.
 - h) Pengisian SPAJ Syari'ah.
 - i) Salesmanship dan teknok menjual.
 - j) Bedah suspek dan pembuatan saleskit.
 - k) Penugasan dan perencanaan pelatihan (mekanisme kerja dan administrasi keagenan)
- 4) Tempat pelatihan

Dalam peaksanaan progam pelatihan, AJB bumiputera Syari'ah menggunakan dua tempat pelatihan yaitu:

- a) Di lingkungan perusahaan.

AJB bumiputera Syari'ah melengkapilingkungan perusahaan dengan berbagai asilitas pelatihan seperti: ruangan khusus. Media pelatihan, dan tenaga pelatih, sehingga bisa digunakan sebagai tempat pelatihan dengan sebaik-baiknya.

b) Di luar perusahaan.

Pelatihan di luar perusahaan dilaksanakan dengan cara membimbing langsung karyawan untuk menjual produk-produk AJB bumiputera Syari'ah langsung kepada calon nasabah. Pelatih turut serta memberikan pengarahan dan koreksi apabila ada yang kurang sesuai.

5) Waktu pelatihan.

Waktu pelatihan yang diadakan oleh AJB bumiputera Syari'ah setahun sekali yaitu pada bulan juni. Pada bulan tersebut, para peserta pertama-tama diperkenalkan kembali dengan lingkungan yang mereka jalani. Dalam hal ini mereka akan diberikan pengetahuan tentang perusahaan secara umum termasuk peraturan-peraturan perusahaan. Setelah itu peserta pelatihan akan diberikan pengetahuan tentang produk-produk yang akan dijualnya yaitu tentang spesifikasi produk. Kemudian peserta akan diberikan pelatihan teori mengenai cara melakukan penjualan secara efektif. Dalam hal ini juga diberikan informasi mengenai progam-progam yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Setelah teori disampaikan, kemudian peserta diberi kesempatan untuk melaksanakan teori tersebut dalam praktek yang sebenarnya. Dengan membandingkan kedua hal tersebut mereka dapat lebih memahami pengetahuan yang dimiliki. Dalam melaksanakan tugasnya mencari calon nasabah, peserta pelatihan harus belajar mandiri mengenai taktik atau strategi yang digunakan oleh karyawan bagian marketing yang lebih senior untuk meyakinkan calon nasabah sehingga mau membeli produk AJB bumiputera Syari'ah. Dalam kenyataannya strategi yang digunakan

oleh karyawan yang lebih senior kadang-kadang tidak diberikan dalam teori pemasaran. Oleh karena itu mereka harus dapat memperoleh strategi tersebut sebanyak mungkin dari karyawan yang lebih senior.

6) Metode pelatihan.

Metode pelatihan yang digunakan oleh AJB Bumiputera Syari'ah adalah:

a) Pelatihan sambil bekerja (On the job Training).

Merupakan proses belajar bagi peserta pelatihan untuk mengenal prosedur perusahaan, jenis produk, seluk beluk pekerjaannya dengan bimbingan supervisor dan kepala cabang.

b) Pelatihan diluar tempat (Off the job Training). Pelatihan diluar perusahaan dilaksanakan dengan cara membimbing langsung pada karyawan untuk menjual produknya langsung kepada calon nasabah. Pelatih turut serta memberikan pengarahan dan koreksi apabila ada yang kurang selesai.

c) Tahap evaluasi progam pelatihan.

Langkah terakhir yang dilaksanakan perusahaan adalah mengevaluasi efektivitas progam pelatihan yang telah dilaksanakan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat keberhasilan progam pelatihan tersebut. AJB Bumiputera Syari'ah melakukan cara evaluasi dengan cara:

- 1) Pre test : para peserta diwajibkan menjawab tentang apa yang diketahui mengenai materi-materi pelatihan.
- 2) Past test : menganalisa para peserta yakni karyawan dalam menjual produk-produk AJB Bumiputera Syari'ah setelah pelatihan. Dimana dilihat apakah ada perbedaan atau peningkatan besarnya jumlah premi (income) antara sebelum dan sesudah pelatihan.

B. Inovasi Produk AJB Bumiputera Syariah.

Di dalam kegiatan perusahaan baik itu berupa produk ataupun jasa, sebuah inovasi pemabaharuan produk perlu dilakukan sehingga ketertarikan minat beli masyarakat tumbuh mengikuti kebutuhan konsumen, produsen berlomba-lomba untuk menyempurnakan produk sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Hal ini dilakukan oleh perusahaan AJB Bumiputera Syariah Kudus, yang semula produk asuransi konvensional kini telah memiliki produk asuransi unit-link, yaitu proteksi asuransi dan juga inventasi. Dengan adanya program ini konsumen akan memiliki uang pertanggungan yang lebih tinggi dan juga memiliki dana investasi yang akan terus bertambah setiap tahunnya setelah kontrak pembayaran berakhir.

Inovasi perusahaan baik inovasi proses dan inovasi produk akan meningkatkan kualitas produk. Dengan inovasi produk dan inovasi proses akan menciptakan berbagai desain produk sehingga meningkatkan alternatif pilihan, meningkatkan manfaat atau nilai yang diterima pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas produk sesuai yang diharapkan pelanggan. Inovasi perusahaan menentukan kemampuan perusahaan dalam menciptakan produk sesuai spesifikasi yang ditetapkan pelanggan. Semakin tinggi inovasi perusahaan, semakin tinggi pula kesesuaian produk yang dihasilkan perusahaan. Ini bisa di lihat dari kinerja perusahaan.⁷

Kebanyakan industri memiliki satu perusahaan yang dikenal sebagai pemimpin pasar. Perusahaan ini memegang bagian pasar terbesar dalam pasar produk yang relevan. Biasanya perusahaan lain mengikuti tindakan-tindakannya dalam hal perubahan harga, pengenalan produk baru, pencakupan saluran distribusi dan intensitas promosi. Perusahaan pemimpin ini bisa saja tidak dikagumi, tetapi yang jelas ialah kalangan perusahaan lain mengakui dominasinya. Perusahaan ini menjadi titik pusat orientasi para pesaing, ia merupakan perusahaan yang ditantang, ditiru atau dijauhi.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Isnanto, kasir AJB Bumiputera Syariah kudus, tanggal 5 desember 2016.

Usahawan mencipta permintaan baru di dalam pasaran dengan menukar kombinasi faktor pengeluaran untuk mencipta sesuatu yang baru. Inovasi adalah kunci usahawan untuk bertahan (*survival*) di dalam keadaan persaingan perniagaan yang sengit.

Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke tiga arah. Pertama, perusahaan harus menemukan cara untuk mengembangkan jumlah permintaan keseluruhan. Kedua, perusahaan harus menjaga tingkat bagian pasar yang dikuasainya dengan cara bertahan maupun menyerang yang baik. Ketiga, berikutnya nanti perusahaan dapat mencoba meningkatkan bagian pasarnya meskipun luas pasar tidak berubah.

Berikut adalah inovasi produk AJB Bumiputera Syariah.

1. Mitra BP-link Syari'ah.

Sejak beberapa tahun yang lalu, di Indonesia mulai marak dipasarkan produk-produk asuransi unit link. Unit link adalah produk asuransi yang menggabungkan layanan asuransi dan investasi sekaligus. Dengan menjadi nasabah produk unit link, seseorang bisa mendapatkan manfaat ganda yaitu perlindungan asuransi dan investasi. Produk asuransi yang ditawarkan bisa berbentuk asuransi kesehatan atau asuransi jiwa, tetapi biasanya dipasarkan dalam kemasan yang lebih menarik bagi masyarakat: misalnya tabungan masa depan atau asuransi pendidikan.

Seperti halnya asuransi biasa, nasabah asuransi unit link membayar premi setiap jangka waktu tertentu, biasanya bulanan. Perbedaannya, nasabah unit link membayar premi dalam dua porsi: porsi premi perlindungan dan porsi investasi. Premi perlindungan berfungsi sama dengan premi pada asuransi biasa. Sedangkan porsi investasi akan disetorkan oleh perusahaan asuransi kepada manajer investasi untuk dikelola. Pada produk-produk tertentu, jika nantinya return dari investasi bisa menutupi biaya premi, maka nasabah memiliki pilihan untuk tidak membayar premi.

Produk ini mempunyai tambahan yaitu, pertama manfaat dasar. Jika peserta meninggal dalam masa asuransi, penerian manfaat akan menerima santunan kebajikan sebesar Rp.25 juta di tambah nilai investasi. Kedua, manfaat rawat inap jika peserta meninggal di rumah sakit dalam masa asuransi riser dan sesuai ketentuan polis, maka serta akan menerima penggantian biaya berobat pengobatan sebesar Rp.300ribu/hari.

2. Mitra ASRI

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan pribumi yang terlahir dngan semangat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat indonesia, kini mempersembahkan produk yang membantu meringankan beban keluarga bila ditinggalkan salah satu anggota keluarganya.

Mitra ASRI merupakan progam yang didesain khusus untuk rakyat indonesia dengan cukup satu polis saja guna memberikan perlindungan bagi seluruh anggot keluarga dengan pilihan paket premi disesuaikan kebutuhan dan kemampuan. Premi hanya dibayarkan satu kali dalam setahun untuk melindungi semua anggota yang ada dalam kartu keluarga. Adapun karakteristik sebagaimana terlampir.

3. Mitra Assalam family

Assalam Family adalah Produk Asuransi Jiwa Syariah yang dikeluarkan oleh Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

Assalam Family merupakan program Asuransi Jiwa yang didesain khusus untuk keluarga Indonesia dimana satu polis sudah cukup untuk memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan pilihan *plan* Asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.

Dalam transaksinya menggunakan Akad, yaitu:

Akad Tabarru' adalah akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu Peserta kepada Dana Tabarru' untuk tujuan tolong menolong diantara para Peserta

Akad Wakalah bil Ujah 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 Ujah.

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',

Besaran kontribusinya yaitu:

- a. Besarnya Kontribusi disesuaikan berdasarkan *Plan* Asuransi yang dipilih
- b. Pembayaran Kontribusi dilakukan melalui transfer bank/ATM atau Kantor Layanan PT. AJS Bumiputera

Periode Asuransi:

Berlaku selama 1 tahun sejak tanggal registrasi aktivasi berhasil dilakukan dan Kontribusi telah dibayarkan

Syarat Kepesertaan

- a. Sehat Jasmani dan Rohani
- b. Usia Calon Peserta saat masuk asuransi maksimal 65 tahun
- c. Lampirkan fotokopi KTP yang masih berlaku
- d. Membayar Kontribusi

Faktor keberhasilan inovasi produk yaitu terletak pada bagaimana karyawan bagian marketing mampu menjual produknya, sehingga tercipta angka pertumbuhan pendapatan dari produk tersebut. Dan juga yang harus mampu menjelaskan klasifikasi produk baru kepada calon pembeli sehingga calon menjadi faham tentang manfaat dan karakteristik produk yang dijualnya.

C. Inovasi Produk Sebagai Keunggulan Bersaing Perusahaan.

Ketika tingkat persaingan yang semakin ketat dan kemajuan teknologi yang tidak dapat dibendung maka suatu produk akan tumbuh berkembang sampai pada suatu titik, dimana produk akan sulit dibedakan antara satu dengan yang lain. Dan untuk menghadapi kondisi tersebut pendekatan yang harus diambil perusahaan adalah merancang ulang pendekatan dan strategi perusahaan. Agar menang dalam suatu persaingan maka dalam memasarkan produk saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga tergantung dari strategi yang diterapkan oleh perusahaan. Inovasi merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan penjualan produk, dengan inovasi yang cepat dan tepat akan membantu produk tersebut selangkah lebih maju dibanding dengan produk pesaing.

Salah satu fokus perhatian pengelolaan sistem adalah pada pengelolaan proses. Bila pengembangan strategi pemasaran dapat dipandang sebagai sebuah pembelajaran proses, maka proses yang bermutu seharusnya menjadi perhatian bersama dalam manajemen. Strategi yang dikembangkan dalam proses yang demikian itu berpotensi untuk menjadi sebuah strategi yang kreatif, yang nampak lebih karena disajikan dengan berbagai keunggulan uniknya. Dengan demikian inovasi harus betul-betul direncanakan dan dilakukan dengan cermat. Sehingga inovasi produk yang dihasilkan oleh perusahaan yang dipengaruhi orientasi strategik yang telah ada diharapkan dapat menciptakan keunggulan bersaing. Hal ini berarti wujud, citra sebuah strategi akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana sebuah perusahaan merumuskan sebuah strategi.

Studi Lukas dan Ferrell menyatakan bahwa pemasaran dan inovasi dipandang sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi dan komponen utama dari keunggulan bersaing. Inovasi merupakan bagian dari kerangka kerja yang menghubungkan aspek budaya perusahaan dengan kemampuan berinovasi serta meningkatkan kinerja. Lebih jauh terungkap bahwa pengembangan inovasi produk dan strategi yang efektif seringkali menjadi penentu keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan, tetapi ini

bukanlah pekerjaan yang mudah. Pengembangan inovasi produk memerlukan upaya, waktu dan kemampuan termasuk besarnya resiko dan biaya kegagalan.

Bagi sebagian besar organisasi memandang inovasi produk merupakan sesuatu yang bisa dapat dilihat sebagai kemajuan fungsional produk yang dapat membawa produk selangkah lebih maju, dimana kondisi tersebut muncul sebagai reaksi atas perubahan keinginan konsumen. Selain itu dibanyak industri, tidak melakukan inovasi mengandung risiko besar, baik itu pada pasar konsumen maupun industri yang makin mengharapkan adanya perubahan dan penyempurnaan produk secara berkala. Oleh karena itu akibatnya keberadaan inovasi produk sangat diperlukan sebagai bagian dari tindakan dan taktik dalam menciptakan nilai lebih dibandingkan pesaingnya. Sehingga perusahaan mampu mencapai produk yang unggul dalam kompetisi industri, terlebih apabila produk tersebut memiliki suatu kelebihan yang dipandang sebagai nilai lebih bagi konsumen dibanding apa yang ditawarkan pesaing.⁸

Keunggulan bersaing suatu perusahaan satu faktor penentunya adalah kesuksesan inovasi produk, sehingga suatu inovasi produk harus mempunyai keunggulan dibanding dengan produk lain sejenis. Keunggulan inovasi produk sangat penting dalam lingkungan pasar global yang sangat kompetitif. Keunggulan tersebut tidak lepas dari pengembangan inovasi produk yang dihasilkan sehingga akan mempunyai keunggulan dipasar yang selanjutnya akan menang dalam persaingan. Pengembangan yang dilakukan terhadap produk dapat meningkatkan kesuksesan inovasi produk, dalam pengembangan tersebut suatu perusahaan dituntut untuk mempunyai bagian riset dan pengembangan produk yang dapat mengikuti perkembangan teknologi yang ada, mempunyai daya inovasi yang tinggi serta mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

⁸ Budi hermawan, *pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan*, surabaya, 2011. Hal.11.

D. Analisis Inovasi Produk Dalam Peningkatan Penjualan.

Program inovasi produk memberikan dampak terhadap peningkatan income, sehingga dengan adanya produk baru yaitu mita ASRI dan juga BP-link syari'ah mampu meningkatkan penjualan permintaan asuransi, namun adanya produk baru ini sumber daya manusia juga sangat penting terutama bagian marketing karena produk BP-link syari'ah mempunyai karakteristik yang berbeda dengan produk yang sebelumnya ada, hal ini lah yang harus di lakukan perusahaan kepada tenaga bagian marketing untuk memberikan pemahaman terhadap karakteristik BP-link syari'ah ini.

Pertumbuhan penjualan dari produk ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.1
JANUARI 2016

KONVENSIONAL	KONVESIONAL		
KETERANGAN	TARGET	REAL	RATIO
SP	81	92	113,6%
UP	1.618.333	864.502	53,4%
PP	137.500	156.852	114,1%
PLTP	65.313	33.671	51,6%
PL	285.542	337.431	118,2%
INCOME	488.355	527.954	108,1%

Sumber: Diolah berdasarkan data AJB Bumiputera Syariah Kudus.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penjualan SP pada bulan januari sebesar 113,6%.

Tabel 4.2
FEBRUARI 2016

KONVENSIONAL	KONVESIONAL		
KETERANGAN	TARGET	REAL	RATIO
SP	81	65	80,2%
UP	1.618.333	560.800	34,7%
PP	132.000	128.050	97,0%
PLTP	126.108	17.750	14,1%
PL	272.943	245.876	90,1%
INCOME	531.051	391.676	73,8%

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penjualan SP pada bulan februari sebesar 80,2%.

Tabel 4.3
MARET 2016

KONVENSIONAL	KONVESIONAL		
KETERANGAN	TARGET	REAL	RATIO
SP	80	72	90,0%
UP	1.618.333	565.080	34,9%
PP	173.250	157.230	90,8%
PLTP	111.268	21.150	19,0%
PL	282.860	283.951	100,4%
INCOME	567.378	462.331	81,5%

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penjualan SP pada bulan maret sebesar 90,0%.

Tabel 4.4
APRIL 2016

KONVENSIONAL	KONVESIONAL		
KETERANGAN	TARGET	REAL	RATIO
SP	80	82	102,5%
UP	1.618.333	714.050	44,1%
PP	140.250	147.900	105,5%
PLTP	52.599	28.050	53,3%
PL	295.250	266.204	90,2%
INCOME	488.099	442.154	90,6%

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penjualan SP pada bulan april sebesar 102,5%.

Dari perolehan data tingkat produktivitas agen terhadap penjualan polis asuransi syariah bersifat fluktuatif yang berarti naik turun hal ini dapat dilihat data dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pada surat permintaan bulan januari mencapai target yaitu 113.6%, pada bulan february 80,2%, pada bulan maret 90%, pada bulan april 102,5%. Ini menunjukkan ada peningkatan dalam penjualan dari periode sebelumnya. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia utamanya bagian marketing sehingga prestasi perusahaan akan menjadi lebih baik.

E. Implikasi Penelitian.

Penelitian ini diharapkan mempunyai implikasi bagi pihak AJB Bumiputera Syari'ah, para peneliti, dan akademisi sebagai berikut:

1. Bagi pihak AJB Bumiputera Syari'ah, penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi dan bahan pertimbangan didalam menentukan serta merancang progam pelatihan secara lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yang lebih baik.
2. Bagi para peneliti, hasil penelitian ini di harapkan dapat mendorong dan memicu penelitian-penelitian berikutnya. Dengan mempertimbangkan hal-hal yang belum diteliti dalam penelitian ini. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat diperbaiki misal dari segi menanamkan budaya meningkatkan prestasi kerja yang baik sehingga tercapai dari target anggaran di kantor AJB Bumiputera Syariah Kudus.
3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literature terhadap beberapa mata kuliah, seperti; Manajemen resiko, manajemen SDM dan mata kuliah yang lain.
4. Bagi mahasiswa STAIN terutama jurusan Syari'ah Ekonomi Islam, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kajian untuk penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan khususnya dalam ilmu Ekonomi Syari'ah di STAIN Kudus.