

**LAPORAN AKHIR**

**PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI KONSUMEN  
PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912  
CABANG DUMAI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program  
Diploma Tiga (D.III) Perbankan Syari'ah  
Guna Memperoleh Gelar A.Md*



**Oleh :**

**KHAIZA RUZIANA**  
**NIM: 00726000389**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA (D.III) PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2010**

## ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI KONSUMEN PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG DUMAI”**, dengan latar belakang dalam suatu perusahaan konsumen merupakan suatu bagian yang terpenting karena itu wajib bagi karyawan perusahaan tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Jadi merupakan hal yang wajar jika memperlakukan konsumen dengan sebaik – baiknya. Sebagai karyawan harus dapat mengetahui bahwa konsumen memiliki selera yang berbeda – beda antara lain penampilan fisik karyawan maupun kantor dan perilaku karyawan. Penampilan fisik karyawan menjadi perhatian para konsumen. Biasanya konsumen menginginkan karyawan yang cantik dan gagah dengan pakaian yang rapi dan selalu trendy. Selain itu dalam melayani konsumen harus dihindari kesan memaksa kehendak, dengan prinsip nasabah sebagai raja, dimana pegawai dituntut untuk selalu memberikan keleluasaan kepada konsumen memenuhi keinginannya. Karyawan memang wajib menginformasikan semua produk yang dimilikinya, namun mereka tidak mempunyai hak untuk memaksa konsumen untuk membeli produk perusahaannya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai dan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.

Penelitian ini berlokasi pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai yang berada di Jl. Sultan Syarif Kasim Kecamatan Dumai Kota, Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai pada tahun 2010 yang berjumlah 416 dan diambil sampel sebanyak 10% dari populasi yang ada. Metode yang digunakan adalah dengan metode observasi, metode wawancara , dan metode kuisioner.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, setelah dianalisa data yang terkumpul maka diperoleh kesimpulan, bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama berupa menghilangkan rasa kekhawatiran dan memberikan kemudahan dalam penyelesaian klaim kepada pemegang polis dan persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**PENGESAHAN LAPORAN AKHIR**

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... iii**

**DAFTAR TABEL ..... v**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang ..... 1
- B. Perumusan Masalah ..... 6
- C. Tujuan dan Manfaat ..... 6
- D. Metode Penelitian ..... 7
- E. Sistematika Penulisan ..... 10

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

- A. Pengertian Asuransi ..... 12
- B. Jenis – jenis Asuransi..... 13
- C. Manfaat Asuransi ..... 15
- D. Pengertian Pelayanan ..... 16
- E. Dasar – dasar pelayanan..... 17
- F. Ciri – ciri pelayanan yang baik ..... 19
- G. Etiket Pelayanan..... 21
- H. Pengertian Konsumen ..... 22
- I. Sifat – sifat Konsumen..... 22
- J. Etika Pelayanan Islam..... 24

**BAB III GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA  
1912 CABANG DUMAI**

A. Sejarah Pendirian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....	26
B. Visi dan Misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....	29
C. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....	30
D. Produk – produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....	31

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.....	35
B. Persepsi Konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai	36

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia usaha merupakan dunia yang paling sering dibicarakan diberbagai forum dan media massa, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Ramainya pembicaraan ini disebabkan salah satu tolak ukur kemajuan suatu Negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung ekonomi adalah dunia usaha itu sendiri. Dimana perkembangan dunia usaha pada saat ini sudah sangat pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya bentuk perusahaan yang berdiri dibidang keuangan baik berupa lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Definisi secara umum yang dimaksud dengan lembaga keuangan menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.792 Tahun 1990 tentang Lembaga Keuangan adalah semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.

Salah satu usaha yang bergerak dilembaga keuangan non bank yaitu perusahaan asuransi yang saat ini berkembang pesat sesuai dengan perkembangan teknologi dan komunikasi. Hal ini ditandai dengan bertambahnya jumlah perusahaan asuransi setiap tahunnya. Dengan munculnya beberapa perusahaan asuransi tersebut

maka timbullah persaingan dibidang perasuransian dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya.

Bisnis perasuransian di Indonesia dimulai dengan didirikannya *Nederlandsche Levensverzekering en lijfrente Maatschappij (NILMIJ)* di Batavia pada tanggal 31 Desember 1859. Pertanggung jawaban atau asuransi di Indonesia dapat dikatakan berasal dari hukum barat, khususnya Belanda. Penguasa Belanda memasukkan asuransi dalam bentuk hukum di Indonesia dengan mengundang Burgerlijk Wetboek (Kitab Undang – Undang Hukum Perdata) dan Wetboek Van Koophandel (Kitab Undang – Undang Hukum Dagang) dengan pengumuman pada tanggal 30 April 1847 dan termuat dalam staatsbland 1847 dan akhirnya hingga kini asuransi mulai marak di Negara kita.<sup>1</sup>

Pada garis besarnya usaha asuransi terbagi atas 2 (dua) kegiatan usaha yang terpisah penyelenggaraannya yaitu kegiatan usaha asuransi kerugian (umum) dan asuransi jiwa. Asuransi kerugian (umum) memberi jaminan bagi berbagai resiko yang mengancam harta benda dan berbagai kepentingan sedangkan asuransi jiwa memberikan jaminan terhadap “kehilangan” jiwa seseorang. Dana yang dikumpulkan berupa premi asuransi dan terus berkembang dari tahun ke tahun.<sup>2</sup>

Perusahaan asuransi adalah perantara keuangan yang menyediakan layanan menanggung risiko ekonomi yang berhubungan dengan kematian, penyakit,

---

<sup>1</sup>Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Ed. 1, h. 1001

<sup>2</sup>Farid Wijaya & Soetatwo Hadiwigeno, *Lembaga – Lembaga Keuangan dan Bank Perkembangan Teori dan Kebijakan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), Ed. 2, Cet. Ke-4, h. 377

kerusakan, atau kehilangan barang milik dan perlindungan lain terhadap kehilangan. Sedangkan pengertian asuransi menurut Kitab Undang – Undang

Hukum Dagang Pasal 246 bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan pemberian penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tentu.<sup>3</sup> Salah satu perusahaan Asuransi yang sudah cukup lama berdiri di Indonesia adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. Perusahaan asuransi ini memiliki cabang sampai ke pelosok – pelosok daerah di Indonesia, salah satunya di Kota Dumai.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera merupakan perusahaan yang kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah salah 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.

Dengan didukung oleh manajemen operasional yang baik, sumberdaya manusia yang ahli dan professional diharapkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, h. 377-378

1912 Cabang Dumai dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat Dumai dengan memperhatikan pelayanan melalui peningkatan mutu produk dan jasa yang disediakan, kepuasan konsumen serta menggunakan sistem organisasi yang bermutu untuk menjaga mutu produk dan jasa.

Oleh karena itu pelayanan yang baik merupakan faktor kunci yang dapat berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai tersebut. Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut, maka konsumen akan menjadi pelanggan dan sekaligus sebagai sarana promosi untuk konsumen lainnya. Oleh karena itu, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai harus bisa memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan konsumen tersebut.

Bagi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai pengembangan pelayanan sangatlah diperlukan sehingga dapat menjadi perusahaan yang diharapkan. Untuk itu kepuasan pelanggan harus dipenuhi, karena apabila konsumen merasa tidak puas maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan dapat menyebabkan menurunnya kredibilitas dan tentunya akan menurunkan pendapatan perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai tersebut tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu

meningkatkan pendapatan perusahaan. Untuk itu pihak perusahaan tersebut harus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang harus dipertimbangkan.

Permasalahan yang sering terjadi adalah pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai belum dirasakan maksimal oleh konsumen sehingga masih ditemukan adanya ketidakpuasan konsumen itu sendiri. Dimana ketidakpuasan konsumen ini bisa menimbulkan berpindahnya konsumen ke perusahaan lain, dan ini bisa merugikan pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai. Ketidakpuasan konsumen ini timbul karena adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kesenjangan ini terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen atau perusahaan pesaing dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

Oleh karena itu, Perusahaan harus bisa memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan merupakan hal yang terpenting. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas customer service dan karyawan kepada konsumen baik dan memuaskan maka akan terjadi daya tarik pada pemakai produk atau jasa perusahaan tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan produk dan jasa perusahaan tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Bob Waworunto, *Dasar – Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 11- 12

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam bentuk laporan akhir yang berjudul: **“Pelaksanaan Pelayanan Bagi Konsumen Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai”**.

## **B. Permasalahan**

### **a. Rumusan Masalah**

Setelah mempelajari latar belakang masalah tersebut maka penulis mencoba untuk merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai?

### **b. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai.
- b. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai.

Sedangkan Kegunaan Penelitian tersebut yaitu:

1. Sebagai bahan pertimbangan yang mungkin berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan bagi konsumen.
2. Untuk menerapkan serta mengembangkan ilmu pengetahuan penulis yang pernah penulis terima semasa kuliah

3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan Program Diploma Tiga (D.III) Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

**c. Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai yang berada di Jl. Sultan Syarif Kasim Kecamatan Dumai Kota sebagai tempat penelitian.

2. Jenis dan sumber data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dalam hal ini adalah pimpinan perusahaan, staf karyawan dan pelanggan (konsumen).
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber – sumber lain seperti buku, dokumen – dokumen, dan data pendukung lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian.

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan itu sendiri yaitu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai, dengan populasi adalah

seluruh objek yang akan diteliti. Dimana populasi adalah seluruh para konsumen yang memakai jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai pada tahun 2010 yang berjumlah 416 orang.

Karena besarnya populasi dalam penelitian ini dan terbatasnya waktu, maka penulis menggunakan sampel. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling yaitu metode penelitian yang digunakan dengan pertimbangan dalam pengambilan sampel, dimana sampel responden diambil secara acak dan setiap responden mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden yang mewakili populasi untuk menjawab. Untuk keperluan penelitian diambil sampel sebanyak 10% dari populasi yang ada. Jadi sampel yang diambil adalah 41 orang atau 10% dari 416 responden.

#### 4. Subjek dan Objek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai. Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.

#### 5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu dalam penelitian ini penulis melakukan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.

- b. Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan pimpinan ataupun dengan staf karyawan perusahaan tersebut.
- c. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan ditujukan kepada pengguna jasa perusahaan tersebut.
- d. Dokumentasi, yaitu dalam penelitian ini penulis juga mengumpulkan dokumen-dokumen dari perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Dumai untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.

#### 6. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu cara penulisan dengan mengumpulkan, mengklasifikasikan data serta selanjutnya menganalisa data sedemikian rupa yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas untuk mengambil suatu kesimpulan.

#### 7. Metode penulisan

Untuk memperoleh dan menganalisa data yang telah terkumpul penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Metode Deduktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah – kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

- b. Metode Induktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah – kaedah khusus, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif adalah suatu uraian penulisan yang menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi atau menambah sedikitpun.

**d. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini adalah bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan teori yang berhubungan dengan masalah antara lain pengertian asuransi, jenis – jenis asuransi, manfaat asuransi, pengertian pelayanan, dasar – dasar pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, etiket pelayanan, pengertian konsumen, perilaku konsumen, dan etika pelayanan islam.

**BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini terdiri dari sejarah singkat tentang berdirinya perusahaan, struktur organisasi Asuransi Jiwa Bersama

Bumiputera 1912 Cabang Dumai, visi dan misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai, serta produk- produk perusahaan tersebut.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang bentuk – bentuk pelayanan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.

#### BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran – saran yang berguna bagi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### A. Pengertian Asuransi

Istilah asuransi di Indonesia berasal dari kata Belanda, *assurantie* dan kemudian menjadi “asuransi” dalam Bahasa Indonesia. Namun, istilah *assurantie* itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli Bahasa Belanda akan tetapi berasal dari Bahasa latin yaitu *assecurare* yang berarti “meyakinkan orang”. Sedangkan dalam bahasa Inggris, istilah “pertanggungan” dapat diterjemahkan menjadi *insurance* dan *assurance*. Kedua istilah ini sebenarnya memiliki pengertian yang berbeda, *insurance* mengandung arti “menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi”, sedangkan *assurance* berarti “menanggung sesuatu yang pasti terjadi”. Istilah *assurance* lebih lanjut dikaitkan dengan pertanggungan yang berkaitan dengan masalah jiwa seseorang.<sup>1</sup>

Pengertian asuransi menurut Kitab Undang – Undang Hukum Dagang Pasal 246 Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan,

---

<sup>1</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan; Kebijakan Moneter dan Perbankan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), Ed. 5, h. 655

atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena peristiwa yang tak tentu.<sup>2</sup>

Sedangkan pengertian Asuransi menurut Undang – Undang No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.<sup>3</sup>

## **B. Jenis – Jenis Asuransi**

Pengolongan Asuransi dapat dilakukan dengan melihat aspek jenis usahanya. Menurut Undnag – Undang No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, jenis perasuransian meliputi :

1. Usaha asuransi, terdiri atas:
  - a. Asuransi kerugian (non life insurance)

Usaha asuransi kerugian menurut undang – undang No. 2 Tahun 1992 adalah usaha yang memberikan jasa – jasa dalam penanggulangan resiko atas

---

<sup>2</sup> Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 1003

<sup>3</sup>*Ibid*, h. 1003

kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Sedangkan perusahaan asuransi kerugian adalah perusahaan yang hanya dapat menyelenggarakan usaha dalam bidang usaha asuransi kerugian termasuk reasuransi.

b. Asuransi Jiwa (Life Insurance)

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian financial yang tidak terduga yang disebabkan meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Jadi dalam asuransi jiwa resiko yang dihadapi adalah resiko kematian dan hidup seseorang terlalu lama. Hal ini sudah tentu membawa banyak aspek, apabila resiko yang terdapat pada diri seseorang tidak diasuransikan kepada perusahaan asuransi jiwa.

c. Reasuransi (reinsurance)

Menurut UU No. 2 Tahun 1992, perusahaan reasuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam pertanggungan ulang terhadap resiko yang dihadapi perusahaan asuransi kerugian atau perusahaan asuransi jiwa.<sup>4</sup>

2. Usaha penunjang usaha asuransi terdiri atas :

- a. Pialang asuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa perantara dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 1054

- b. Pialang reasuransi yaitu usaha yang memberikan jasa perantara dalam penempatan reasuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.
- c. Penilai kerugian asuransi yaitu usaha yang memberikan jasa penilaian terhadap kerugian pada objek asuransi yang dipertanggungjawabkan.
- d. Konsultan aktuarial yaitu usaha yang memberikan jasa konsultan aktuarial.
- e. Agen asuransi yaitu pihak yang memberikan jasa perantara dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

### **C. Manfaat Asuransi**

Asuransi pada dasarnya dapat memberi manfaat bagi tertanggung (insured) antara lain sebagai berikut:

- a. Rasa aman dan perlindungan, dimana dengan memiliki polis asuransi maka tertanggung akan terhindar dari kerugian – kerugian yang mungkin timbul.
- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil, semakin besar kemungkinan terjadinya suatu kerugian dan semakin besar kerugian yang mungkin timbul maka makin besar pula premi pertanggungjawabannya.
- c. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.
- d. Berfungsi sebagai tabungan.
- e. Alat penyebaran resiko, dimana dengan asuransi resiko kerugian dapat disebarkan kepada penanggung.

- f. Membantu meningkatkan kegiatan usaha, dimana bertanggung akan melakukan investasi atas suatu bidang usaha apabila investasi tersebut dapat ditutup oleh asuransi yang dimaksud untuk mengurangi resiko.

#### **D. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dan etika suatu perusahaan sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun perusahaan saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi konsumen untuk menjadi pelanggan, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar perusahaan lain.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan tepat. Dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>5</sup>

Adapun pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan antara lain:

- a. Memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan kualitas sesuai kebutuhan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.
- b. Menerapkan konsep yang bersifat kekeluargaan.

---

<sup>5</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005) Cet. Ke-5, h. 152

- c. Melakukan pembinaan sumberdaya manusia secara terarah yang memuaskan konsumen.

### **E. Dasar – Dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen ini biasanya disebut customer services.

Sedangkan pengertian Customer Services itu sendiri secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan konsumen, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut. Seorang Customer Services dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen, maka seorang Customer Services harus memiliki dasar – dasar pelayanan.

Berikut ini akan dijelaskan dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang Customer services yaitu:<sup>6</sup>

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Artinya petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar – benar memikat konsumen.

---

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 210 - 211

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani konsumen seorang CS tidak ragu – ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab seolah – olah sudah kenal lama. Dalam melayani konsumen haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat – buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.

Jika pada saat konsumen datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya diusahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani konsumen dalam keadaan tenang, tidak terburu – buru, sopan – santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam komunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia, suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah – istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat konsumen sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan konsumen.

- g. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

- h. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Artinya jika saat tertentu petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu konsumen, maka beritahukan kepada konsumen kapan akan dilayani dengan simpatik.

#### **F. CIRI- CIRI PELAYANAN YANG BAIK**

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri- ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun ciri- ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

- Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani dengan prima. Oleh karena itu, untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan konsumen betah untuk berurusan.

---

<sup>7</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: PT. Kencana, 2005), Ed. 1, Cet ke-2, h. 210-211

➤ Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil konsumen sehingga konsumen tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

➤ Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Konsumen akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

➤ Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

➤ Mampu berkomunikasi.

Petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap konsumen. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan konsumen, artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan.

Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga rahasia konsumen, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi konsumen atau kemampuan dalam bekerja.

- Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Petugas CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh konsumen. Petugas CS yang lamban akan membuat konsumen lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

- Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon pembeli kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon konsumen mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

## **G. ETIKET PELAYANAN**

Kata “Etiket” berasal dari bahasa Prancis yaitu *Etiquette* yang berarti kartu undangan. Sedangkan dalam memberikan pelayanan seorang pegawai selalu dituntut agar dapat memuaskan pelanggan tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun sesama pegawai dapat saling menghargai.

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh seorang customer services dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan konsumen.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau disuruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun dalam mempersilakan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Bertanya tentang keperluan konsumen, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- e. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh konsumen mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- f. Ucapkan terima kasih apabila konsumen memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.<sup>8</sup>

#### **H. PENGERTIAN KONSUMEN.**

Menurut Undang – Undang perlindungan konsumen pasal 1 angka 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Malayu Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan*,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h. 210  
<sup>9</sup>Happy Suranto, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visi Media, 2008), Cet. Ke-1, h. 22

## I. SIFAT – SIFAT KONSUMEN

Dalam melayani konsumen sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat – sifat masing – masing konsumennya. Hal ini disebabkan karena masing – masing konsumen mempunyai sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Secara umum konsumen memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini adalah sifat – sifat yang harus dikenal:<sup>10</sup>

- a. Konsumen dianggap sebagai raja.

Seorang CS harus menganggap konsumen adalah raja yang artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas – batas etika dan moral dengan tidak merendahkan perusahaan atau merendahkan CS itu sendiri.

- b. Mau dipenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Kedatangan konsumen ke perusahaan kita adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan – keluhan.

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa konsumen paling tidak suka di bantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan yang melalui diskusi yang santai dan

---

<sup>10</sup>Kasmir, *op. cit.*, h. 207- 208

rileks. Pandai – pandai mengemukakan pendapat sehingga konsumen tidak mudah tersinggung.

d. Konsumen ingin diperhatikan.

Konsumen yang datang pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sesekali menyepelekan dan membiarkan konsumen, berikan perhatian secara penuh sehingga konsumen benar – benar merasa diperhatikan.

## **J. ETIKA PELAYANAN ISLAM**

Etika dalam Islam memiliki 2 pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma – norma konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupan. Kedua, etika membantu manusia bertindak secara bebas tetapi dapat dipertanggung jawabkan.

Sedangkan pelayanan menurut ensiklopedi Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan syariah agar suatu pelayanan disuatu perusahaan lebih terarah maka pihak perusahaan harus mempunyai pedoman dan prinsip – prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik dengan memberikan pelayanan yangn sesuai dengan harapan konsumen dengan merasakan kepuasan konsumen secara maksimum.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet. Ke-I, h. 96

Setiap pelayanan bisnis yang dilaksanakan harus mempunyai etika dan moral, karena keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki. Sedangkan bisnis yang Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah barang /jasa termasuk profitnya, namun dibatasi dalam memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram.

Sebenarnya etika bisnis Islam sudah diajarkan Nabi Muhammad SAW saat menjalankan perdagangan. Karakteristik Nabi SAW sebagai pedagang adalah memiliki sifat shidiq, fathanah, amanah, dan tabligh dan ditambah dengan istiqamah. Oleh karena itu, pihak perusahaan dituntut untuk tepat janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup - tutupi) kualitas barang dan jasa serta tidak boleh menipu dan berbohong. Selain itu pihak perusahaan harus memiliki sifat amanah dengan menampilkan sikap keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan.

Dengan sifat amanah, diharapkan pihak perusahaan memiliki tanggung jawab untuk mengamalkan kewajiban – kewajibannya. Selain itu, pihak perusahaan juga dituntut mempunyai kesadaran mengenai etika dan moral karena keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki perusahaan yang tidak menjaga etika tidak akan memberikan pelayanan secara baik sehingga dapat merugikan konsumen.

Sedangkan kata ihsan dalam sifat amanah dalam memberikan pelayanan bermakna bahwa melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal, dan tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, dan tanpa adanya pemikiran kecuali sesuatu yang sifatnya emergency. Dalam memberikan pelayanan terhadap

konsumennya setiap karyawan harus berlaku ihsan, yang artinya karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang baik, cepat, optimal dan tuntas kepada konsumennya, sehingga konsumen tersebut merasa senang dan bahagia dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tersebut.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912**

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi Jiwa Nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Ia didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah, dengan nama “Onderlingen levensverzekering Maatschappij persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda” atau disingkat O .L.Mij.PGHB. Perusahaan ini digagas dan didirikan oleh Mas Ngabehi Dwidjosewojo, seorang guru di Yogyakarta yang juga sekretaris Boedi Oetomo sebuah organisasi yang memelopori gerakan kebangkitan nasional, dua orang guru lainnya yaitu Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Adimidjojo turut mendirikan perusahaan ini, masing-masing sebagai Direktur dan Bendahara. Bersama R. Soepadmo dan M.Darmowidjojo, kelima pendiri dan juga anggota O.L.Mij.PGHB ini menjadi pemegang polis yang pertama.<sup>1</sup>

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 memulai usahanya tanpa modal. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat Uang Pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum berjalan tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium, sehingga mereka bekerja dengan sukarela.

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai

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 Poetra, yang sekarang dikenal sebagai AJB Bumiputra 1912. Pada tahun 1921, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Medan, Palembang, Pontianak, Banjarmasin dan Ujung Pandang. Dengan semakin berkembangnya AJB Bumi Putra 1912, maka pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan di Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera 1912 berdomisili di Jakarta.

Selama lebih Sembilan dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti sanering ditahun 1965 dan krisis moneter yang dimulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah salah 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.

Perjalanan Bumiputera kini mencapai 9 dasawarsa (96 tahun). Perjalanan panjang itu tentu tidak lepas dari pasang surut. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai merupakan salah satu cabang yang ada di seluruh pelosok Indonesia, yang merupakan pertimbangan perusahaan dalam usaha menyebarkan sayapnya dibidang pemasaran Asuransi di kawasan Riau. Pada mulanya berdirinya perusahaan ini di daerah Dumai sedikit mengalami hambatan, namun dengan semaki banyaknya agen yang dikerhakan untuk memasarkan produk – produk Asuransi Bumiputera 1912 akhirnya tahap demi tahap semakin dikenal oleh masyarakat Dumai.

## **B. Visi dan Misi**

Adapun visi dan misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah sebagai berikut:

### **VISI**

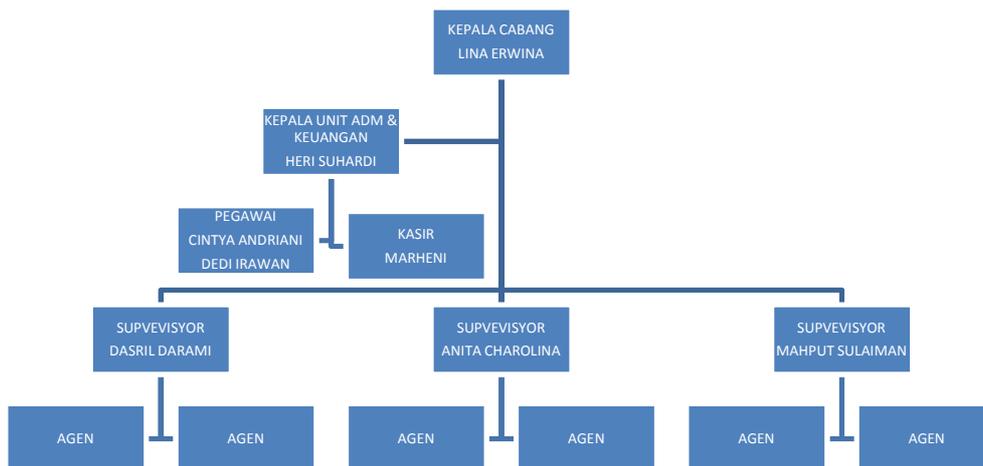
“AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) professional yang menjunjung tinggi nilai – nilai idealism serta mutuallisme”.

**MISI**

Misi AJB Bumiputera 1912 adalah:

1. Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa yang berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
2. Menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
3. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

**STRUKTUR ORGANISASI ASURANSI JIWA BERSAMA  
BUMIPUTERA 1912 CABANG DUMAI**



### **C. Produk – Produk Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.**

Adapun produk yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai antara lain:

#### 1. Asuransi Mitra Cerdas

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi maka santunan dibayarkan sebesar 100% uang pertanggungan dan polis menjadi bebas premi, sedangkan pihak tertanggung hidup dalam masa asuransi maka kepada pemegang polis akan dibayarkan dana kelangsungan belajar yang dapat dilakukan pada saat jatuh tempo atau sesudah jatuh tempo.

#### 2. Asuransi Mitra Sehat.

Yaitu produk asuransi apabila pihak tertanggung sakit dan dirawat dirumah sakit berdasarkan surat keterangan dokter dari rumah sakit yang merawat, kepada tertanggung dibayarkan dana rawat inap sebesar maksimal 1.000.000 per hari dimulai pada hari ketiga maksimal selama 90 hari pertahun.

#### 3. Asuransi Mitra Oetama.

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi maka dibayarkan santunan sebesar 100% uang pertanggungan pada saat meninggal dunia atau sebesar 200% uang pertanggungan jika meninggal dunia akibat kecelakaan sedangkan dalam masa asuransi tertanggung sakit dan dirawat dirumah sakit berdasarkan surat keterangan

dokter dari rumah sakit yang merawat kepada tertanggung dibayarkan dana rawat inap dimulai pada hari ketiga maksimum selama 90 hari.

4. Asuransi Mitra Poesaka

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi kepada yang ditunjukkan dibayarkan santunan sebesar 100% uang pertanggungan pada saat meninggal dunia, sedangkan jika tertanggung hidup sampai akhir masa asuransi kepada pemegang polis dibayarkan nilai tunai yang besarnya sesuai perhitungan pada saat habis kontrak.

5. Asuransi Mitra Beasiswa Berencana

Yaitu produk asuransi jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi dibayarkan uang pertanggungan dan polis menjadi bebas premi selanjutnya beasiswa sekaligus atau berkala, premium deposit (khusus premi sekaligus) dan Reversionary Bonus dibayarkan sesuai ketentuan.

6. Asuransi Mitra Pelangi

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi kepada yang ditunjukkan dibayarkan santunan sebesar 100% uang pertanggungan pada saat meninggal dunia sedangkan jika tertanggung hidup sampai berakhirnya masa asuransi maka kepada pemegang polis dibayarkan nilai tunai yang besarnya sesuai perhitungan pada saat habis kontrak.

#### 7. Asuransi Eka Waktu Ideal

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam jangka waktu asuransi maka uang pertanggungan sebesar yang tercantum dalam polis dibayarkan kepada yang ditunjuk, sedangkan jika tertanggung hidup pada waktu habis kontrak, semua premi dasar yang telah diterima oleh badan dibayarkan kepada pemegang polis sebagai pembayaran habis kontrak.

#### 8. Asuransi Mitra Dana

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi kepada yang ditunjukkan dibayarkan santunan sebesar 100% uang pertanggungan ditambah akumulasi dana yang besarnya sesuai perhitungan pada saat tertanggung meninggal dunia, sedangkan jika tertanggung masih hidup hingga akhir masa asuransi dibayarkan akumulasi dana yang besarnya sesuai dengan perhitungan pada saat habis kontrak.

#### 9. Asuransi Mitra Guru

Yaitu produk asuransi dimana pihak tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi kepada yang ditunjuk dibayarkan santunan uang pertanggungan yang meningkat setiap tahunnya dimulai tahun kedua sebesar 20% dari uang pertanggungan awal ditambah akumulasi dana yang besarnya sesuai perhitungan pada saat tertanggung meninggal dunia atau jika tertanggung masih hidup hingga akhir masa asuransi dibayarkan akumulasi dana yang besarnya sesuai dengan perhitungan pada saat habis kontrak.

#### 10. Asuransi Mitra Abadi

Yaitu produk asuransi dimana tertanggung meninggal dunia dalam masa pembayaran premi atau sesudahnya kepada yang ditunjuk dibayarkan santunan sebesar uang pertanggungan yang tercantum dalam polis ditambah bonus sesuai ketentuan, atau jika tertanggung hidup mencapai usia 99 tahun, maka dibayarkan uang pertanggungan yang tercantum dalam polis ditambah bonus sesuai ketentuan.

**BAB IV**

**PELAKSANAAN PELAYANAN BAGI KONSUMEN PADA**

**ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG DUMAI**

**1. Bentuk – Bentuk Pelayanan Konsumen**

Pada dasarnya secara garis besar dasar – dasar pelaksanaan pelayanan konsumen pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai yang harus dijalankan oleh setiap karyawan. Adapun program pelayanan asuransi jiwa dapat menyajikan berupa:

- ❖ Menghilangkan rasa kekhawatiran, karena resiko yang timbul oleh peristiwa tak terduga, misalnya karena kematian atau kecelakaan.
- ❖ Menyediakan dana (pinjaman polis) karena adanya kebutuhan dana yang bersifat darurat.
- ❖ Merupakan sarana menabung dalam jangka panjang yang sistematis dan terjamin.
- ❖ Menyediakan kebutuhan dana dan investasi yang terencana untuk dinikmati dihari tua.

Adapun pelaksanaan pelayanan konsumen secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan konsumen melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Adapun faktor utama yang harus dilakukan untuk mengetahui harapan konsumen adalah perusahaan harus menempatkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan konsumen

dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan konsumen.<sup>1</sup>

Didalam suatu perusahaan yang bersifat jasa pelayanan yang baik atau prima merupakan sebuah kunci keberhasilan dan kemajuan suatu perusahaan, tanpa adanya skill dan keahlian yang dimiliki terutama dalam bidang pelayanan, maka tidak mungkin suatu perusahaan tersebut akan sukses dan berkembang. Untuk itu, maka Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai harus memiliki dan menguasai skill dalam bidang pelayanan, sehingga dapat membuat konsumen tertarik untuk menjadi pelanggan.

Salah satu upaya yang dilakukan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai yaitu dengan berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya kepada konsumen, tetapi pada prakteknya Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai kurang tanggap terhadap peningkatan pelayanan yang ada dan pihak perusahaan sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada selama ini. Sedangkan pelayanan yang diberikan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai kepada konsumen adalah dengan tidak mempersulit pengurusan administrasi dan mempermudah pembayaran klaim kepada pemegang polis.

## **2. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Konsumen**

Sesuai dengan jenis penelitian ini adalah field research (penelitian lapangan), maka data yang ditampilkan pada bab ini adalah data yang diperoleh dari penelitian

---

<sup>1</sup> Wawancara, Dedi Irawan (Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Dumai), tgl 30 Juli 2010

secara langsung ke lokasi penelitian. Teknik yang digunakan adalah menyebarkan sebanyak 41 angket kepada 41 responden.

Setelah responden melakukan pengisian, maka angket dikembalikan kepada penulis sesuai dengan jumlah yang disebarkan kepada 41 responden secara utuh. Angket yang disebarkan kepada responden masing - masing berisikan 9 pertanyaan, dan setiap pertanyaan disediakan 4 option jawaban, yang memiliki nilai yang berbeda dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Option a, alternative baik sekali dengan persentase antara 80 – 100 diberi bobot 4.
2. Option b, alternative baik dengan persentase antara 70 – 79 diberi bobot 3.
3. Option c, alternative cukup dengan persentase antara 50 – 69 diberi bobot 2
4. Option d, alternative kurang dengan persentase antara 00 – 49 diberi bobot 1.

Untuk mempermudah memahami hasil pengisian angket tersebut, berikut penulis lampirkan dalam bentuk table dan keterangan.

TABEL I  
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN JASA ASURANSI JIWA  
BERSAMA BUMI PUTERA 1912 CABANG DUMAI

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Dibawah 10 tahun	17	42
b.	Antara 10 – 20 tahun	14	34
c.	Antara $\pm$ 30 tahun	9	22
d.	Diatas 30 tahun	1	2
	Jumlah	41	100

Table diatas menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai, yang menggunakan jasa asuransi dibawah 10 tahun sebanyak 17 responden atau 42%, yang menggunakan jasa asuransi antara 10 -20 tahun sebanyak 14 responden atau 34%, yang menggunakan jasa asuransi antara  $\pm$  30 tahun sebanyak 9 responden atau 22%, dan yang menggunakan jasa asuransi daiatas 30 tahun 1 responden atau 2% saja.

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa minat masyarakat Dumai dalam menggunakan jasa Asuransi yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai cukup banyak. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai baik sekali,

sehingga konsumen tetap untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dumai tersebut.

TABEL II  
PELAYANAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912  
CABANG DUMAI

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Baik Sekali	13	32
b.	Baik	23	56
c.	Kurang Baik	5	12
d.	Tidak Baik	0	0
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 13 orang responden atau 32% yang menyatakan pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai baik, 23 orang responden atau 56% yang menyatakan pelayanan yang diberikan baik, dan 5 orang responden atau 12% yang menjawab pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab pelayanan yang diberikan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak baik.

Hal ini dikarenakan petugas costumers services telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan konsumen. Apabila petugas customer services tidak melayani sesuai kebutuhan konsumen maka diharapkan kepada pihak Asuransi

untuk meningkatkan pelayanannya. Dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai kepada konsumen baik sekali.

**TABEL III**  
**SARANA DAN PRASARANA YANG DISEDIAKAN ASURANSI**  
**JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 CABANG DUMAI**

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Lengkap Sekali	9	22
b.	Lengkap	15	37
c.	Kurang Lengkap	14	34
d.	Tidak Lengkap	3	7
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 3 responden atau 7% yang menyatakan tidak lengkap sarana dan prasarana yang disediakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai, 14 responden atau 34% yang menyatakan kurang lengkap sarana dan prasarana yang disediakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai, 15 responden atau 37% yang menjawab lengkap sarana dan prasarana dan 9% responden atau 22% yang menyatakan lengkap sekali sarana dan prasarana yang disediakan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.

Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai telah membuat konsumen nyaman untuk berurusan. Apabila sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak asuransi tidak lengkap maka akan mengakibatkan konsumen tidak nyaman dalam berurusan dan bisa mempengaruhi konsumen tidak ingin menjadi pelanggan. Dan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai adalah sesuai dengan ciri – ciri pelayanan baik.

TABEL IV

**KARYAWAN AJB BUMI PUTERA 1912 CABANG DUMAI DALAM  
MEMAHAMI KEBUTUHAN KONSUMEN**

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Sudah memahami sekali	14	34
b.	Sudah memahami	13	31
c.	Kadang – kadang	8	20
d.	Belum Memahami	6	15
	Jumlah	41	100

Tabel diatas menyatakan bahwa karyawan yang sudah memahami sekali kebutuhan konsumen sebanyak 14 responden atau 34%, 13 responden atau 31% yang menyatakan sudah memahami, 8 responden atau 20% yang menyatakan kadang –

kadang belum memahami kebutuhan konsumen dan yang belum memahami kebutuhan konsumen hanya 6 responden atau 15% saja.

Hal ini dikarenakan petugas customer services tidak lamban dalam melayani konsumen, mengerti dan bisa memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Dan dapat disimpulkan bahwa pihak Asuransi telah memiliki karyawan yang memahami sekali kebutuhan konsumen.

TABEL V

KARYAWAN AJB BUMI PUTERA 1912 YANG SUDAH  
BERPAKAIAN DAN BERPENAMPILAN RAPI DAN BERSIH

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Sudah rapi dan bersih sekali	25	61
b.	rapi dan bersih	11	27
c.	kadang - kadang rapi	5	12
d.	Belum rapi dan bersih	0	0
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas diketahui 25 responden atau 61% yang menyatakan karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 yang sudah berpakaian rapi dan bersih sekali, sedangkan 11 responden atau 27% yang menjawab rapi dan bersih, dan 5 responden atau 12% yang menjawab kadang – kadang rapi dan yang menjawab belum rapi dan bersih tidak ada.

Hal ini disebabkan karyawan telah menggunakan pakaian dengan kombinasi yang baik dan necis, sehingga pakaian yang dikenakan benar – benar memikat konsumen. Dan dapat disimpulkan bahwa penampilan dan pakaian yang dikenakan karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah rapi dan bersih sekali.

TABEL VI

AJB BUMI PUTERA 1912 BERTANGGUNG JAWAB KEPADA KONSUMEN  
YANG MENGGUNAKAN JASA ASURANSI

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Sangat Bisa Sekali	20	49
b.	Bisa	15	37
c.	Kadang – kadang	4	9
d.	Tidak bisa	2	5
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas tampak bahwa 20 responden atau 49% yang menjawab sangat bisa sekali bertanggung jawab kepada setiap konsemen yang menggunakan jasa asuransi, 15 responden atau 37% menjawab bisa bertanggung jawab, dan 4 responden atau 9% yang menjawab kadang – kadang bisa bertanggung jawab dan 2 responden atau 5% yang menjawab tidak bisa bertanggung jawab.

Hal ini disebabkan karena karyawan mampu melayani dari awal sampai selesai sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan dapat disimpulkan bahwa pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sangat bertanggung jawab sekali terhadap konsumen yang menggunakan jasa asuransi.

TABEL VII

KARYAWAN AJB BUMI PUTERA 1912 SUDAH BERKOMUNIKASI DENGAN  
BAIK

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Sudah baik sekali	23	56
b.	Sudah baik	7	17
c.	Belum baik	8	20
d.	Kadang - kadang baik	3	7
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa 23 responden atau 56% yang sudah baik sekali dalam berkomunikasi, 2 responden atau 17 % yang menjawab sudah baik dalam berkomunikasi, dan 8 responden atau 20% menjawab belum baik dalam berkomunikasi dan 3 responden atau 7% yang menjawab kadang – kadang baik dalam berkomunikasi.

Hal ini dikarenakan petugas customer services dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti konsumen. Dan dapat disimpulkan bahwa

karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah dapat berkomunikasi dengan baik sekali.

**TABEL VIII**  
**PRODUK – PRODUK YANG DITAWARKAN AJB BUMI PUTERA 1912**  
**CABANG DUMAI**

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Sudah memuaskan sekali	20	49
b.	sudah memuaskan	13	32
c.	Belum memuaskan	5	12
d.	Kurang memuaskan	3	7
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa 20 responden atau 49% yang menyatakan produk – produk yang ditawarkan AJB Bumi Putera 1912 sudah memuaskan sekali, sedangkan 13 responden atau 32% sudah memuaskan, dan 5 responden atau 12% menyatakan produk yang ditawarkan AJB Bumi Putera 1912 belum memuaskan, dan 3 responden atau 7% menyatakan kurang memuaskan produk – produk yang ditawarkan AJB Bumi Putera 1912.

Hal ini dikarenakan produk yang ditawarkan oleh pihak asuransi telah sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dan dapat disimpulkan bahwa produk – produk yang

ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai kepada konsumen sudah memuaskan sekali.

**TABEL IX**  
**YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA AJB**  
**BUMI PUTERA 1912**

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
a.	Diri sendiri	20	49
b.	kerabat/ teman	5	12
c.	Agen	10	24
d.	lain- lain	6	15
	Jumlah	41	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa 20 responden atau 49% menggunakan jasa asuransi yang dipengaruhi oleh diri sendiri, 5 responden atau 12% menggunakan jasa asuransi yang dipengaruhi oleh kerabat / teman, 10 responden atau 24% menggunakan jasa asuransi dipengaruhi oleh agen, dan yang dipengaruhi dengan lain – lain sebanyak 6 responden atau 15%.

Dan dapat disimpulkan bahwa konsumen yang menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai tidak dipengaruhi oleh pihak manapun tetapi dari diri sendiri.

TABEL X  
REKAPITUKASI  
HASIL ANGKET DARI KONSUMEN

No	A	%	B	%	C	%	D	%	Jumlah	
									F	P
1	17	42	14	34	9	22	1	2	41	100
2	13	32	23	56	5	12	0	0	41	100
3	9	22	15	37	14	34	3	7	41	100
4	14	34	13	31	8	20	6	15	41	100
5	25	61	11	27	5	12	0	0	41	100
6	20	49	15	37	4	9	2	5	41	100
7	23	56	7	17	8	20	3	7	41	100
8	20	49	13	32	5	12	3	7	41	100
9	20	49	5	12	10	24	6	15	41	100
<b>Jumlah</b>	<b>161</b>	<b>394</b>	<b>116</b>	<b>283</b>	<b>68</b>	<b>165</b>	<b>24</b>	<b>58</b>	<b>369</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel X tersebut dapatlah diketahui jumlah frekwensi masing-masing item adalah sebagai berikut:

1. Jumlah keseluruhan untuk jawaban A: 161 (394%)
2. Jumlah keseluruhan untuk jawaban B: 116 (283%)
3. Jumlah keseluruhan untuk jawaban C: 68 (165%)
4. Jumlah keseluruhan untuk jawaban D: 24 (58%)

Untuk mengetahui tentang persepsi masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan bagi konsumen pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai, apakah pelayanan yang diberikan baik sekali, baik, cukup, atau kurang adalah:

1. Untuk jawaban A:  $4 \times 161 = 644$
2. Untuk jawaban B:  $3 \times 116 = 348$
3. Untuk jawaban C:  $2 \times 68 = 136$
4. Untuk jawaban D:  $1 \times 24 = \underline{24} +$   
F 1152

Untuk mencari persentase digunakan rumus :  $P = \frac{F}{N} \times 100\%$

Diketahui:

$$F = 1152$$

$$N = 369 \times 4 = 1476$$

$$P = \frac{100.F}{4.N}$$

$$P = \frac{100.1152}{4.369 \quad 1476} = \frac{115200}{1476}$$

$$P = 78,05\%$$

Dengan demikian diketahui bahwa persentase persepsi masyarakat terhadap tingkat pelaksanaan pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai adalah 78,05% dan dikategorikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai menurut masyarakat adalah baik sekali.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Berrsama Bumiputera 1912 Cabang Dumai adalah baik sekali yang ditunjukkan oleh dari angket sebanyak 78, 05%. Hal ini dikarenakan pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap, mempunyai karyawan yang berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi, mampu berkomunikasi dengan baik dan bisa memahami konsumen. Selain itu produk – produk yang ditawarkan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah memuaskan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai memberikan pelayanan terhadap konsumennya sudah sesuai pandangan Islam yaitu dengan bersifat ihsan dimana setiap karyawan memberikan pelayanan yang baik, cepat, optimal dan tuntas kepada konsumen.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis melaksanakan terhadap permasalahan diatas, maka data yang diperoleh kemudian disajikan dan analisa, maka penulis dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai berupa menghilangkan rasa kekhawatiran, menyediakan dana, investasi yang terencana untuk dinikmati dihari tua dan kemudahan dalam penyelesaian klaim pemegang polis.
2. Persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah dikategorikan baik sekali. Hal ini dapat diketahui dari rekapitulasi hasil angket yang disebarkan pada konsumen yakni mencapai 78,05% yang tergolong kepada kategori baik sekali. Sedangkan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah memuaskan, hal ini diketahui banyaknya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

## **B. SARAN**

Sebelum penulis mengakhiri, penulis ingin menyampaikan beberapa hal sebagai saran yang tentu berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pembahasan penelitian ini, maka penulis menyarankan:

1. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya, karena dengan demikian konsumen akan merasa puas dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.
2. Untuk mengatasi persaingan yang terjadi saat ini, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai hendaknya dapat meningkatkan fasilitas yang telah tersedia untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.
3. Untuk mengatasi pesaing maka pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai harus lebih memperhatikan pelayanan dan mempertahankan pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.
4. Pihak perusahaan harus bisa memperhatikan sikap konsumen dalam memilih produk atau jasa asuransi terhadap kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena konsumen yang puas akan memberikan loyalitas sebagai imbalan baik secara langsung maupun tidak.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, Prof. Dr., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006

Badroen, Faisal Drs. MbA, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islami*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005

*Dokumen Perusahaan AJB Bumi Putera 1912 Cabang Dumai*, 2010

Hasibuan, Malayu S.P.Drs., *Dasar – Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005

Kasmir, SE. MM, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta:PT.Kencana Prenada Media Group,2008

Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999

Rivai, Veitzhal, *Bank and Financial Institution Management*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007

Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Yang Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002

Waworunto, Bob, *Dasar – Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997

Wijaya, Farid & Soetatwo Hadiwigeno, *Lembaga – Lembaga Keuangan dan Bank Perkembangan Teori dan Kebijakan* , Yogyakarta: BPFE, 1999

www. Google. Com



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I</b>	<b>Konsumen yang menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel II</b>	<b>Pelayanan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel III</b>	<b>Sarana dan prasarana yang disediakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel IV</b>	<b>Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai dalam memahami kebutuhan konsumen.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel V</b>	<b>Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai yang sudah berpakaian rapi dan bersih .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel VI</b>	<b>Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai bertanggung jawab kepada konsumen yang menggunakan jasa asuransi .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel VII</b>	<b>Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai berkomunikasi dengan baik.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel VIII</b>	<b>Produk – produk yang ditawarkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel IX</b>	<b>Yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Dumai.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel X</b>	<b>Rekapitulasi hasil angket dari konsumen.....</b>	<b>47</b>

## RIWAYAT HIDUP



**KHAIZARUZIANA**, merupakan anak dari pasangan Zamhur Aris (Alm) dan Kamariah, SE. Dilahirkan pada tanggal 15 September 1988 di desa Sungai Alam Kabupaten Bengkalis, Propinsi Riau. Khaizaruziana adalah anak kedua dari lima bersaudara yang terdiri dari tiga perempuan dan dua laki-laki. Ia adalah anak perempuan paling tua di keluarganya.

Dia memulai pendidikannya dibangku SD tahun 1994 – 2000 di SDN 016 Buluh Kasap Kota Dumai dan melanjutkan pendidikan ditingkat SLTP pada sekolah SLTPN 4 Dumai pada tahun 2000 - 2003. Kemudian melanjutkan lagi ke tingkat SLTA pada sekolah SMA Budi Darma Dumai pada tahun 2003 - 2006. Setelah menamatkan pendidikan di tingkat SLTA, ia tidak langsung melanjutkan pendidikannya ke Perguruan Tinggi dan pada tahun 2007 dengan dukungan penuh dari keluarga akhirnya ia dapat melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri yaitu Universitas Islam Negeri Riau atau yang lebih di kenal UIN Sutan Syarif Kasim Riau. Ia mengambil jurusan pada program studi DIII. Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum dan menamatkan studi pada tahun 2010.