

**STRATEGI DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH ASURANSI JIWA DI
AJB BUMIPUTERA 1912 MEULABOH**

**STRATEGY OF INCREASING THE NUMBER OF LIFE INSURANCE CUSTOMER
IN AJB BUMIPUTERA 1912 MEULABOH**

Nuraini Yusuf

SMAN 1 Samalanga, Kabupaten Bireun

Nurainiy63@gmail.com

Muhammad Ridhwan

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

ridhwan.kutacikok@gmail.com

Mirna Ria Andini

Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar

mirnaryandi@utu.ac.id

Abstract

AJB Bumiputera 1912 Meulaboh is an insurance company that has been established for decades until now, it still remains one of the insurance companies that are in demand by the people of Meulaboh. Many products offered by the AJB Bumiputera 1912 Meulaboh is expected to increase the number of life insurance customers and it is one of the strategies used in the process of increasing the number of insurance customers. As for the results of the study, AJB Bumiputera 1912 followed several stages, namely offering superior products to prospective customers, insurance product price quotes that are tailored to all layers of prospective insurance customers, promotion of insurance products to various prospective insurance customers, the selection of office locations that are very appropriate in the center of Meulaboh City, the selection of employees who work is carried out with a variety of processes in accordance with the applicable operational standards in AJB Bumiputera 1912 throughout Indonesia.

Keyword: Life Insurance, Strategy, Customer, Bumiputera 1912

A. Pendahuluan

Rasa aman dan nyaman merupakan keinginan semua orang yang hidup didunia ini yang timbul apabila apabila seseorang tidak merasakan adanya himpitan suatu beban baik fisik maupun mental. Asuransi merupakan salah satu dari buah peradaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan akan rasa aman dan terlindungi terhadap kemungkinan menderita kerugian (Hartono, 2008)

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi pribumi yang telah berdiri selama lebih dari seabad. Produk asuransi di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 digolongkan kedalam tiga kategori yaitu asuransi jiwa perorangan, asuransi jiwa perkumpulan dan Dana Pensiun dan Lembaga Keuangan (DPLK) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (Bumiputera, 2017).

Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 juga memiliki kantor cabang di Meulaboh Aceh Barat merupakan salah satu perusahaan yang diminati masyarakat Aceh Barat dengan jumlah nasabah asuransi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh pada tahun 2013 berjumlah 705 nasabah dan tahun 2014 nasabah berjumlah 1269 orang (Insana, 2015). Berdasarkan jumlah nasabah yang terus bertambah setiap tahunnya memberikan gambaran bahwa perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 mampu menambah jumlah nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama dengan terus mengembangkan hubungan baik dengan para nasabahnya.

Menurut hemat penulis strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan cara meningkatkan pelayanan dan promosi jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat Meulaboh dan sekitarnya. Hubungan jangka panjang yang disebutkan bermakna untuk menciptakan nasabah yang loyal. Dengan demikian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh turut membangun komitmen dan kepercayaan nasabahnya dengan menyakinkan pelanggan sekaligus membuktikan bahwa perusahaan ini telah berpengalaman dan diakui sebagai perusahaan terbaik di Indonesia.

B. Landasan Teori

Asuransi merupakan suatu perjanjian dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian yang mungkin akan diterima oleh pihak yang dijamin dikarenakan oleh suatu peristiwa yang belum jelas (Prodjodikoro, 1987). Asuransi juga merupakan suatu kemauan menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai (substitusi) kerugian-kerugian yang belum pasti (Salim, 2000).

Asuransi jiwa dapat diartikan sebagai pertanggungan jiwa adalah perjanjian timbal balik antara penutup (penerima) asuransi dengan penanggung dengan mana penutup asuransi mengikat diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dari meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan mengikat diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk untuk penutup asuransi sebagai penikmatnya.

Fungsi dari asuransi jiwa dapat dikatakan yaitu memberikan jaminan tersedianya sejumlah uang tunai atau memberikan manfaat penghasilan bagi keluarga atau ahli waris tertanggung bilamana tertanggung tersebut meninggal dunia. (Rido, 1996).

Dalam Al-Qur'an dijelaskan Surat An-Nisa ayat 29 bahwa bersikap rela dan ridha dalam melakukan transaksi sehingga keduanya belah pihak bertransaksi atas dasar kerelaan bukan paksaan adalah:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بِيَعَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."

Jika dilihat dari segi ekonomi, tujuan asuransi adalah untuk mengurangi ketidakpastian dari hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan. Sedangkan dari segi hukum, tujuan asuransi adalah memindahkan resiko yang dihadapi oleh suatu objek atau suatu kegiatan bisnis kepada pihak lain (Danarti, 2011).

Al-Qur'an tidak menyebutkan secara tegas ayat yang menjelaskan tentang praktek asuransi seperti yang ada pada saat ini. Walaupun begitu Al-Qur'an masih mengakomodir ayat-ayat yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktek asuransi seperti nilai dasar tolong menolong. Dalil tersebut antara lain dalam surat al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya:

"...Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertaqwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Para Ulama berbeda pendapat dalam menentukan keabsahan praktik hukum dari asuransi. Secara garis besar, kontroversi pendapat ulama terhadap masalah ini dapat dipilah menjadi dua kelompok besar, yaitu para ulama yang mengharamkan asuransi dan ulama yang memperbolehkan asuransi. Masing-masing kelompok mempunyai *hujjah* (dasar hukum) dan memberikan alasan-alasan hukum sebagai penguat terhadap pendapat yang disampaikan (Wiridyansih, 2005). Pelarangan asuransi bisnis disebabkan oleh dua faktor utama yaitu karena asuransi mengandung *riba* dan *gharar*.

Untuk menyatakan kapan terjadinya perjanjian asuransi yang dibuat oleh tertanggung dan penanggung itu terjadi dan mengikat kedua pihak terdapat 2 (dua) teori perjanjian yaitu teori tawar menawar (*bargaining theory*) dan teori penerimaan (*acceptance theory*) (Kadir, 2011). Dalam mana kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban yang senilai dimana pihak tertanggung mempunyai kewajiban untuk membayar premi yang jumlahnya ditentukan oleh penanggung, sedangkan pihak penanggung

memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung (Saliman, 2014). Menurut Pasal KUHPerdara, syarat-syarat sah perjanjian adalah kesepakatan (*Consensus*), kewenangan (*Authority*), objek tertentu (*Fixed Object*), kausa yang halal (*Legal Cause*) dan Pemberitahuan (*Notification*).

Strategi pemasaran produk asuransi jiwa pada Bumiputera syariah cabang Depok menyatakan bahwa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah menerapkan strategi bauran pemasaran yang terjadi dari empat P (4P) yaitu produk (*Product*), biaya (*Price*), promosi (*Promotion*) dan distribusi (*Place*) (Faysh & Medywati, 2013).

C. Hasil dan Pembahasan

Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai dengan pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan (Murad & Sitanggang, 1993).

Pada tahun 2014 Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh mempunyai 4.204 nasabah. Pada tahun 2015 nasabah bertambah menjadi 4.149 orang. Tahun 2016 dan 2017 jumlah nasabah menurun menjadi 3.775 dan 2.705 orang, sedangkan hingga bulan oktober 2018 nasabah mencapai 2.422 orang (Astani, 2019). Adapun proses yang berlangsung di AJB Bumiputera 1912 Meulaboh secara garis besar meliputi proses pencarian nasabah, proses pemilihan atau penyortiran calon nasabah, proses penerimaan dan proses pembayaran polis asuransi.

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah AJB Bumiputera 1912 Meulaboh adalah menawarkan produk asuransi unggulan yaitu Asuransi Mitra Bersama, Asuransi Mitra Cerdas, Asuransi Mitra Melati, Asuransi Melati Permata, Asurnasi Mitra Proteksi Mandiri, Asuransi Mitra Warisan Plus, dan Asuransi Mitra BP Smart Protection. Produk-produk unggulan yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh sesuai dengan keinginan dan kemampuan calon nasabah asuransi, karena menurutnya semakin banyak produk yang ditawarkan dengan

menarik dan sesuai dengan keinginan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat (Fahrizal, 2019).

Selanjutnya AJB Bumiputera 1912 Meulaboh menggunakan strategi menawarkan biaya yang berbeda-beda, tergantung pada produk yang diinginkan. Seperti asuransi Mitra Proteksi Mandiri memberikan bebas biaya polis, kemudian nasabah membayar premi minimal hanya 200.000,- per bulan/ polis, uang Pertanggungungan pada awal asuransi sebesar 24 kali premi bulanan, uang Pertanggungungan Mitra Proteksi Mandiri terus meningkat sebesar 10% dari uang Pertanggungungan awal setiap tahun mulai dari tahun kedua dan seterusnya hingga akhir kontrak atau jika tertanggung meninggal dunia (Fahrizal, 2019).

Memperbanyak promosi adalah pilihan strategi yang digunakan oleh Asuransi Jiwa Bersama Meulaboh dalam meningkatkan jumlah nasabah. Pihak asuransi memperbanyak silaturahmi ke rumah-rumah calon nasabah, karena AJB Bumiputera 1912 merupakan asuransi yang dimiliki oleh para nasabah itu sendiri. Jadi, setiap orang yang menjadi nasabah otomatis menjadi pemilik perusahaan, karena bentuk perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 bukan perseroan terbatas (PT) akan tetapi berbentuk mutual (usaha bersama) (Astani, 2019). AJB Bumiputera 1912 Meulaboh menggunakan beberapa media sosial dan informasi untuk meng-*update* informasi. Adapun media promosi yang digunakan adalah surat kabar yaitu Serambi Mekkah, radio, instagram dan youtube (Arli, 2019).

Pemilihan kantor AJB Bumiputera 1912 Meulaboh memilih lokasi di area pusat kota Meulaboh, yaitu di Jalan Iskandar Muda No.3 Dimana orang-orang atau calon nasabah dapat dengan mudah menemukan kantor AJB Bumiputera 1912 Meulaboh, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah asuransi. Pemilihan karyawan di AJB Bumiputera 1912 Meulaboh di lakukan berdasarkan tahapan seleksi, pelatihan, motivasi dan sumber daya manusia untuk mendapatkan karyawan yang mampu menyampaikan jasa dan informasi yang jelas dan mendetail sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 Meulaboh.

D. Kesimpulan

Strategi yang digunakan dalam peningkatan jumlah nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh dengan mengikuti beberapa tahapan yaitu penawaran produk unggulan kepada calon nasabah, penawaran biaya produk yang disesuaikan untuk semua kalangan masyarakat, kegiatan promosi produk ke berbagai kalangan masyarakat, pemilihan lokasi yang sangat tepat oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh yaitu di pusat Kota Meulaboh, pemilihan karyawan dilakukan dengan berbagai proses, proses yang dilakukan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh sesuai dengan standar operasional yang berlaku di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arli, F. (2019, Februari 14). Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK) di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh.
- Astani, F. (2019, Februari 12). Pj. Branch Manager AJB Bumiputera 1912 Meulaboh.
- Bumiputera. (2017). *https://ajb.bumiputera 1912.com*. Retrieved Oktober 22, 2018
- Danarti, D. (2011). *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman dan Nyaman*. Jakarta: G-Media.
- Fahrizal. (2019, Februari 12). Agen Blok di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Meulaboh.
- Faysh, A., & Medywati, H. (2013). Analisis Strategi Pemasaran Produk Asuransi Jiwa Pada Bumiputera Syariah Cabang Depok. *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko* .

- Hartono, S. R. (2008). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Insana, I. (2015). *Strategi Pelayanan Administrasi Asuransi Bumiputera 1912 Cabang Meulaboh Dalam Meningkatkan Nasabah di Kabupaten Aceh Barat*. Meulaboh: Universitas Teuku Umar.
- Kadir, M. A. (2011). *Hukum Asuransi Indonesia Edisi ke-5*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Murad, A. R., & Sitanggang, H. (1993). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Prodjodikoro, W. (1987). *Hukum Asuransi di Indonesia*. Jakarta: Intermedia.
- Rido, R. A. (1996). *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa dan Perkembangan Perseroan Terbatas*. Bandung: Remadja Karya.
- Salim, A. (2000). *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saliman, A. R. (2014). *Hukuman Bisnis untuk Perusahaan Edisi 4*. Jakarta: Kencana.
- Wirdayaningsih. (2005). *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.