

## Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim pada Produk Mitra Maburur Plus Asuransi Jiwa Syariah: Studi Kasus PT. AJS Bumiputera Cabang Medan

Liyundzira Nufikha<sup>1</sup>, Sri Ramadhani<sup>2</sup>, Wahyu Syarvina<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

[liyundzira27@gmail.com](mailto:liyundzira27@gmail.com)<sup>1</sup>, [sriramadhani594@gmail.com](mailto:sriramadhani594@gmail.com)<sup>2</sup>

[wahyusyarvina@uinsu.ac.id](mailto:wahyusyarvina@uinsu.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the application of services in resolving claims on products Mitra Maburur Plus Syariah Bumiputera Life Insurance Medan Branch. This research is a qualitative descriptive study. The data collection technique used was interviews with Customer Managers, Agents and also several customers of Bumiputera Syariah Life Insurance Medan Branch. Observations and documentation were carried out at the Bumiputera Sharia Marketing Office, Medan Branch. The research results that have been obtained are the application of PT. Bumiputera Syariah Life Insurance Medan Branch in resolving Claims by providing Excellent Service at Bumiputera Syariah Life Insurance Medan Branch is in accordance with the concept including attitude (good attitude), attention (attention), action (fast action), ability (having competent skills), appearance (diligent and neat appearance), Accountability (responsibility for all customers) and sympathy (providing a sense of sympathy for customers).*

**Keywords:** Syariah Life Insurance, Service Implementation, Claims

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Pelayanan dalam menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Maburur Plus Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada Manager Customer, Agen dan juga beberapa nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Observasi dan dokumentasi dilakukan di Kantor Pemasaran Syariah Bumiputera Cabang Medan. Hasil penelitian yang telah diperoleh adalah penerapan pelayanan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan dalam menyelesaikan Klaim dengan memberikan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan sudah sesuai dengan konsep diantaranya *attitude* (sikap yang baik), *attention* (perhatian), *action* (tindakan yang cepat), *ability* (memiliki kemampuan yang kompeten), *appearance* (penampilan yang rajin dan rapih), *Accountability* (tanggung jawab atas seluruh nasabah) dan *sympathy* (memberikan rasa simpati terhadap nasabah).

**Kata kunci :** asuransi jiwa syariah, implementasi pelayanan, klaim.

### PENDAHULUAN

Korporasi yang bersaing dalam kehidupan manusia dihadapkan pada berbagai bahaya. Setiap pemilik perusahaan akan memberikan perhatian penuh pada kualitas jika ingin memenangkan persaingan di bidang industri dan menjamin keamanan dan kenyamanan. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan pengaruh yang baik bagi perusahaan dalam dua hal, yaitu: berdampak pada biaya

produksi dan berdampak pada pelayanan. Setiap orang akan mengalami apa yang dikenal sebagai musibah, dan musibah yang menimpa manusia adalah perbuatan kehendak Allah SWT yang tidak dapat dihindari atau dihentikan. Islam menasihati orang-orang untuk bersiap-siap menghadapi kemalangan yang mungkin mereka alami. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk membantu orang berkembang dan memiliki masa depan yang lebih baik bagi keluarga mereka dan diri mereka sendiri.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian, pertanggung jawaban atau pertanggung jawaban adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung. karena kerugian, kerusakan, atau hilangnya keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh tertanggung sebagai akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan pembayaran kepada tertanggung (Rastuti, 2016).

Perusahaan yang memberikan jaminan keselamatan klien termasuk perusahaan asuransi. Pelanggan bisnis asuransi menerima jaminan seumur hidup. Menransfer kerugian dari tertanggung kepada penanggung adalah tujuan utama asuransi. Dimana konsumen adalah tertanggung dan penyedia asuransi adalah tertanggung. Standar layanan klaim yang ditawarkan kepada nasabah harus menjadi prioritas utama perusahaan asuransi. Pelanggan yang mendapatkan layanan penyelesaian klaim yang berkualitas akan merasa senang dan berbakti. Konsumen dapat meminta penggantian biaya kepada perusahaan asuransi untuk insiden tak terduga yang mereka alami melalui proses klaim mandiri. Konsumen yang mengajukan klaim akan mendapat kompensasi dari perusahaan asuransi jika bukti dikumpulkan dari pelanggan dan dapat dipercaya. "Layanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan suatu komoditas," (Kotler dan Lukman 2015). Akibatnya, layanan, atau aktivitas atau serangkaian tindakan yang menguntungkan baik bagi bisnis asuransi maupun konsumen, akan memuaskan permintaan pelanggan. Memberikan layanan yang luar biasa dan berkualitas tinggi selalu menjadi bagian dari komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Agen diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima berupa ketepatan, kecepatan, keramahan, kenyamanan, dan kejujuran yang merupakan hal yang paling utama dalam Perusahaan Asuransi Syariah guna memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen dapat dipercaya. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, PT. AJS Bumiputera harus menguasai komponen-komponen tersebut (Permatasari, 2016).

Salah satu perusahaan asuransi jiwa nasional di Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, mengoperasikan sistem distribusi untuk salah satu produknya yaitu Asuransi Mitra Maburr Plus. Asuransi Mitra Maburr Plus dari perusahaan Asuransi Bumiputera Syariah Life merupakan produk unggulan. Merupakan polis asuransi haji untuk mengatur perjalanan haji khusus dan mengalokasikan keuangan saat menunaikan ibadah haji. Selain mendorong tabungan haji reguler, Asuransi

Mitra Mabru Plus juga memberikan uang mudharabah (bagi hasil) dan menawarkan keamanan peserta asuransi. Perusahaan ini beroperasi dengan lancar saat menjalankan operasinya. Namun baru-baru ini, karena wabah virus Covid-19 yang meningkat pesat, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mengalami penurunan jumlah konsumen produk Asuransi Mitra Mabru Plus. Dengan adanya virus covid-19 ada beberapa hal yang terjadi yaitu, menurunnya tingkat penjualan produk Mitra Mabru Plus dan nasabah yang sudah klaim tidak dapat berangkat ketanah suci, jadi para nasabah harus menunggu informasi dari perusahaan.

**Penjualan Produk Asuransi Mitra Mabru Plus (Tahun 2017-2021)  
PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan**

Tahun	Penjualan Produk Asuransi Mitra Mabru Plus		
	Target/ Peserta Nasabah	Realisasi	Uang Pertanggungan
2017	370	310	Rp.5.220.000.000
2018	430	360	Rp. 6.500.000.000
2019	330	280	Rp. 4.450.000.000
2020	220	190	Rp. 4.180.000.000
2021	150	110	Rp. 1.850.000.000
Total	1500	1250	Rp. 22.200.000.000

Sumber Data: PT. AJS Bumiputera, KPS. Medan.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penjualan produk asuransi mitra mabru plus pada tahun 2017 sebanyak 310 dengan nilai pertanggungan sejumlah Rp. 5.220.000.000, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 360 dengan nilai pertanggungan sejumlah Rp. 6.500.000.000, kemudian di tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 280 dengan nilai pertanggungan sejumlah Rp. 4.450.000.000, pada tahun 2020 mengalami penurunan kembali menjadi 190 dan pada tahun 2021 menurun menjadi 110 dengan nilai pertanggungan sejumlah Rp. 1.850.000.000. Dalam meningkatkan jumlah realisasi dan nilai pertanggungan PT. AJS Bumiputera dituntut untuk melakukan pelayanan yang paling dalam penyelesaian klaim pada produk Mitra Mabru Plus.

Ketertarikan yang semakin besar pada teknologi telah membuat setiap tugas lebih mudah dikelola ketika dilakukan setiap hari. Bukan hanya tugas individu yang dipermudah oleh teknologi; proses pembuatan produk juga menjadi lebih disederhanakan. Proses pemasaran yang cukup mudah membuat hubungan antar pemasar semakin akrab. Tidak hanya persaingan dalam pembelian barang; ada juga persaingan dalam pembelian asuransi, yang kadang-kadang digunakan untuk menarik pelanggan dari berbagai segmen dan segmen pasar. Agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lain di Indonesia yang sudah semakin mapan, PT. AJS Bumiputera berupaya meningkatkan kualitas pemrosesan klaim untuk

produk mabrur plus mitranya. Hal ini disebabkan banyaknya pelanggan dari berbagai segmen dan pangsa pasar. Alhasil, PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas layanan pelanggannya sambil mengajukan klaim untuk produk seperti Mitra Mabrur plus untuk memenangkan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan saat berbincang-bincang dengan Customer Service Manager PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, Bapak Robby Roy Irawan, pada tanggal 10 Februari 2022 menyatakan bahwa "pelayanan prima" digunakan untuk menggambarkan setiap tugas atau inisiatif yang dilakukan oleh bisnis atau organisasi terkait untuk memberikan yang terbaik layanan pelanggan dengan tujuan memberikan pelanggan atau klien kepercayaan terhadap kualitas pekerjaan yang sedang dilakukan. Tentunya perlu peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak penanggung dalam menjaga kepercayaan dan meyakinkan pelanggan semaksimal mungkin dalam meningkatkan pelayanan, sehingga pihak penanggung mampu memberikan apa yang mereka butuhkan atau inginkan. Dalam menjalankan usahanya, otoritas asuransi wajib memberikan nasehat kepada pihak yang membutuhkan agar mendapatkan ganti rugi dan mempermudah proses pengajuan klaim terhadap nasabah. Klaim asuransi dapat diajukan dengan mudah karena belum ada perusahaan asuransi yang memberikan kemudahan dalam pengurusan klaim apabila pengajuan klaim yang telah memenuhi persyaratan, namun pihak asuransi harus dapat memutuskan untuk mengirim Dengan adanya penyidik dapat mengubah atau menyoroti peristiwa yang terjadi di latar depan untuk pencegahan penipuan.

Dari setiap permasalahan yang terjadi, asuransi jiwa biasanya berkaitan dengan klaim nasabah yang meninggal dunia dan masa premi nasabah sudah habis (habis kontrak). Dalam penyelesaian klaim pada produk mitra mabrur plus masih banyak masyarakat yang enggan untuk bekerja sama dengan asuransi karena mereka beranggapan bahwa asuransi susah dalam mengurus klaim, takut uang mereka hilang dan tidak kembali, lambannya penanganan pencairan uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari Kantor Pusat Perusahaan Asuransi. Masalah-masalah dalam penyelesaian klaim terdapat hal-hal sebagai berikut: manajemen waktu yang tidak menentu, hubungan kerja/agen yang tidak menentu, disiplin waktu yang tidak menentu, dan penggunaan komputer yang tidak menentu, yang semuanya membuat penanganan pengaduan menjadi sulit. Karena customer service/agent harus dapat memberikan dukungan berupa pengalaman yang menyenangkan dan nyaman bagi pelanggan agar klaim mereka atas produk tertentu yang ditawarkan oleh PT. AJS Bumiputera dapat berhasil dipenuhi, terjadi peningkatan loyalitas pelanggan akibat dari tingginya kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan menjadi pelanggan setia dan patuh. Akibatnya, perusahaan asuransi yang tertekan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut di atas agar penyelesaian klaim asuransi di PT. AJS Bumiputera Cabang Medan berjalan sukses. Membaca permasalahan tersebut di atas, penulis bersemangat untuk memulai penelitiannya

karena melihat beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan klaim klaim asuransi jiwa di Asuransi Bumiputera Syariah Jiwa Cabang Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti “**Analisis Implementasi Pelayanan Dalam Penyelesaian Klaim Pada Produk Mitra Mabru Plus Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Medan)**”.

## LANDASAN TEORI

Asuransi Melalui investasi berupa aset dan/atau tabarru, yang menawarkan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perjanjian) yang sejalan dengan syariah, sejumlah orang/pihak berusaha saling melindungi dan membantu (Ramadhani & Lestari, 2019). Asuransi jiwa berdasarkan hukum syariah melindungi orang. Peserta asuransi jiwa syariah saling mendukung dan menjaga satu sama lain dengan berdonasi ke Dana Tabarru. Dana tabarru adalah kumpulan dana amal yang terdiri dari sumbangan anggota Asuransi Jiwa Syariah yang bersedia membantu satu sama lain jika terjadi risiko. Untuk mengatasi risiko tertentu, dana tersebut kemudian ditangani sesuai dengan prinsip syariah dan di bawah arahan Dewan Pengawas Syariah (DPS) (Mapuna, 2019). Asuransi jiwa syariah didirikan atas gagasan perlindungan dan bantuan timbal balik di antara anggota melalui sumbangan ke Dana Tabarru, sekelompok dana amal yang terdiri dari uang yang diberikan oleh peserta asuransi yang berjanji untuk saling membantu jika terjadi bahaya. Asuransi takaful dan asuransi syariah Takaful adalah nama lain dari asuransi syariah. (Awawa, 2021).

Pelayanan adalah ikhtiar untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu persiapan (membantu apa yang dibutuhkan seseorang). Dalam bentuknya yang paling dasar, layanan adalah serangkaian tindakan yang membentuk suatu prosedur. Proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain merupakan salah satu proses pelayanan yang terjadi secara teratur dan terus-menerus sepanjang hidup seseorang dalam masyarakat.

Menurut Philip Kotler (2016) layanan adalah setiap tindakan atau manfaat yang mungkin diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang terutama tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu dan penciptaannya mungkin terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut R.A. Supriyono (2016), pelayanan adalah kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan permintaan pelanggan yang berkepentingan untuk memenuhi permintaan mereka dan meninggalkan kesan abadi. Klien akan merasa senang dengan pelayanan yang baik. Layanan sangat penting dalam memikat pelanggan untuk menggunakan produk atau layanan yang diberikan.

Klaim dapat diartikan seorang peserta atau klien bisa mendapatkan hak berdasarkan kontrak dengan mengklaim. Modul Berlisensi AAJI mendefinisikan klaim sebagai klaim yang dibuat oleh pemegang polis untuk layanan atau janji yang dibuat oleh perusahaan asuransi saat polis asuransi dibuat. Hak yang dikenal

sebagai klaim adalah hak yang diwajibkan oleh perusahaan asuransi berdasarkan kontrak untuk menghormatinya.

Rekening tabarru, atau sumbangan kebajikan yang dimaksudkan oleh anggota untuk memberikan bantuan timbal balik ketika peserta lain terkena musibah, merupakan sumber pembayaran klaim asuransi syariah (Anwar, 2006). Pembayaran klaim perusahaan merupakan bagian dari kewajiban timbal balik peserta yang dituangkan dalam kontrak atau perjanjian asuransi, yang meliputi kewajiban peserta untuk membayar sejumlah premi sebagai bertanggung dan kewajiban perusahaan untuk membayar klaim sebagai penanggung jika terjadi bencana atau kematangan. Berkas klaim awalnya akan didaftarkan untuk mencegah penyebaran berkas sebelum diverifikasi. Tujuan dari administrasi klaim adalah untuk memvalidasi file klaim dan melaksanakan kewajiban kontrak, terlepas dari apakah suatu klaim memenuhi syarat untuk pembayaran atau tidak. Setiap dokumen yang diterima, termasuk surat klaim, polis, peristiwa kerugian yang masih dicakup oleh kontrak atau pengecualian polis, tidak melibatkan penipuan, dan tidak melanggar aturan, akan diverifikasi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada ketentuan yang ada, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena secara detail. Data tersebut dapat berawal dari observasi, wawancara dan dokumentasi. (Surakhmad, 1994).

### **Lokasi Penelitian**

Tempat dilakukannya penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan disebut lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di cabang PT. AJS Bumiputera di Medan. Terletak di Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Jl. Iskandar Muda No. 138, Kota Medan, Sumatera Utara 20154.

### **Sumber Data Penelitian**

Penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Melalui wawancara, informasi dikumpulkan langsung dari informan atau dari informan yang dianggap berpengetahuan dan terpercaya sebagai sumber data. Melalui wawancara dan observasi, khusus kepada bagian Marketing PT. AJS Bumiputera Cabang Medan disebut dengan data primer.

Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Informasi tersebut dikumpulkan melalui arsip, buku, catatan, makalah penelitian, esai, catatan kuliah, dan bahan tertulis lainnya yang terkait dengan dokumentasi PT. AJS Bumiputera Syariah Cabang Medan.

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto, topik penelitian adalah bidang yang di dalamnya peneliti dapat menarik batasan dan menghubungkan variabel penelitian dengan benda, orang, atau objek (Salma, 2017). Subjek yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga subjek yang merupakan seorang Manager Customer, Agen dan 2 Nasabah. Peneliti berencana mewawancarai 3 Subjek tersebut untuk mempertanyakan hal-hal mengenai 7 Indikator dalam pelayanan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

Husein Omar berpendapat bahwa tujuan penelitian bukan hanya untuk mengumpulkan informasi, melainkan untuk memilih subjek penelitian yang sebenarnya. Ini melibatkan memperhatikan di mana penelitian akan dilakukan dan kapan (Karim, 2017). Objek yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Proses observasi melibatkan melacak kondisi atau perilaku item target sambil mengumpulkan data tentang hal itu. Saat melakukan penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, gejala, atau bagaimana PT. Pelayanan AJS Bumiputera Cabang Medan dalam penyelesaian klaim disampaikan secara praktis, pendekatan pengumpulan data observasi digunakan.

Wawancara tatap muka adalah teknik untuk mengumpulkan data di mana peneliti dan responden bertukar pertanyaan dalam upaya untuk memperoleh tanggapan yang bersangkutan. (Rahmani, 2016). Penelitian ini menggunakan Wawancara semi-terstruktur, seperti wawancara mendalam, yang pelaksanaannya lebih dapat di adaptasi daripada wawancara terstruktur, digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui lebih jauh tentang jasa pengurusan klaim atas barang Mitra Mabrur Plus, penelitian ini melakukan wawancara dengan sejumlah staff dan karyawan yang terkait dengan penelitian ini.

Prosedur dokumentasi juga dapat digunakan sebagai sumber untuk memverifikasi keabsahan data (Sugiyono, 2017). Penulis menggunakan dokumentasi sebagai strategi pelengkap untuk melengkapi fakta-fakta yang dikumpulkan. Data dari gambar, website, dan profil media sosial milik PT. AJS Bumiputera Cabang Medan digunakan dalam penelitian ini.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses pengumpulan data yang sistematis. wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Paradigma analisis data Miles dan Huberman melibatkan reduksi data, visualisasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Albi Anggito, 2018).

Reduksi data meliputi meringkas, memilih elemen kunci, berkonsentrasi pada hal yang penting, mencari temadan pola, menghilangkan informasi yang tidak relevan, dan menyusun data sedemikian rupa sehingga mengarah pada kesimpulan

dan verifikasi. Hasilnya, data yang dipadatkan akan menyajikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan dan mencarinya sesuai kebutuhan.

Tahap selanjutnya adalah menampilkan data setelah direduksi. Menurut Miles dan Huberman (2015), prosa naratif serta grafik, matriks, jaringan, dan bagan adalah metode yang paling sering digunakan untuk menyampaikan data dalam penelitian kualitatif. Untuk mencirikan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan dalam penyelesaian klaim, seluruh data yang dikumpulkan dari lapangan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dikaji sesuai dengan teori yang telah disampaikan sebelumnya.

Menarik kesimpulan dan mengkonfirmasi, menurut Miles dan Huberman (2015), merupakan tahap ketiga dalam analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, hasil yang diinginkan adalah penemuan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Dalam proses analisis data, langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada bagian ini, peneliti menyajikan temuan berdasarkan data yang terkumpul. Tujuan dari tugas ini adalah untuk menginterpretasikan data dengan mencari koneksi, kesejajaran, atau ketidaksesuaian. ketidaksesuaian.

## HASIL PENELITIAN

Persaingan suatu perusahaan dalam kehidupan manusia memiliki berbagai macam resiko yang dihadapi. Sebab persaingan perusahaan biasanya menyediakan produk dengan pelayanan yang sama dan mencapai target nasabah yang diinginkan. Maka dari itu AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan pelayanan yang terbaik dalam melakukan penyelesaian klaim agar persaingan dan resiko yang terjadi dapat teratasi. PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelesaian klaim produk-produk mabrur plus mitra berkat basis nasabah yang besar dari berbagai segmen pasar dan pangsa pasar, sehingga mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya di Indonesia yang berkembang pesat. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, PT. AJS Bumiputera terus meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan dalam penyelesaian klaim atas barang rekanan Mabrur Plus.

Penggunaan jasa yang ditawarkan dalam penyelesaian klaim adalah pelayanan yang baik (*excellent service*). Menurut hukum Islam, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik karena berusaha untuk memuaskan pelanggan dan mendapatkan loyalitas mereka dengan memenuhi tuntutan mereka dengan pelayanan yang sebaik mungkin. Layanan pelanggan yang prima merupakan salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh AJS Bumiputera Cabang Medan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dalam bertransaksi bisnis dengan mereka.

Berdasarkan pada kondisi di lapangan peneliti menemukan bahwa penerapan pelayanan yang dilakukan oleh AJS Bumiputera cabang Medan dalam penyelesaian klaim secara tidak langsung menggunakan beberapa konsep dari pelayanan prima (*excellent service*) yang harus dijalankan untuk melaksanakan program agar tercapainya tujuan perusahaan. Pelayanan prima tersebut meliputi

sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), tanggung jawab (*accountability*) dan simpati (*sympathy*).

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap positif merupakan kualitas pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima. Oleh karena itu, pastikan agen dan staf dapat memberikan kesan pertama yang positif kepada klien. AJS Bumiputra Cabang Medan harus memperlakukan konsumen dengan baik dengan menunjukkan sikap yang positif. Agar konsumen tidak sedikit pun merasa terganggu dengan sikap agen atau staff dari PT. AJS Bumiputera Cabang Medan juga menyediakan 5S yaitu singkatan dari salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Tidak lupa juga untuk memberikan sikap yang ramah dan menarik kepada para agen dan personel untuk mendorong nasabah dalam berbisnis di AJS Bumiputera Cabang Medan.

2. Perhatian (*Attention*)

Pelanggan suka menerima perhatian dari agen atau staf seperti halnya wanita. Akibatnya, ketika pelanggan datang, beri mereka sedikit perhatian dengan menyeringai dan menyapa dengan ramah. PT. AJS Bumiputra Cabang Medan menangani penyelesaian klaim dan agen serta personel diharapkan selalu dapat didekati dan dekat dengan konsumen. Agar agen atau pekerja yang terlibat dalam pelayanan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik masing-masing klien, maka perlu dipastikan sifat dari masing-masing konsumen tersebut.

3. Tindakan (*Action*)

Gagasan ini terkait dengan dua gagasan yang disebutkan sebelumnya, sikap dan perhatian. Dimana sikap dan perhatian harus ditunjukkan melalui perbuatan nyata. Sedangkan tindakan dengan memberikan pelayanan yang cepat, cermat, tepat dan cekatan. PT. AJS Bumiputra Cabang Medan menangani penyelesaian klaim bahwa agen dan pekerja harus mampu melakukan sejumlah tindakan nyata dalam menawarkan layanan, seperti menawarkan layanan yang cepat, akurat, tepat, dan cekatan secara konsisten.

4. Kemampuan (*Ability*)

Untuk memberikan pelayanan terbaik, dibutuhkan lebih dari sekadar sikap ceria bakat yang baik juga dibutuhkan. Dan kemampuan menguasai pengetahuan tentang bidang pekerjaan tenaga kerja, yang merupakan salah satu pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting untuk mewujudkan program pelayanan prima. Nasabah mendapatkan pelayanan prima yang sangat baik, nasabah mendapatkan perlakuan sopan santun dan dapat memahami penjelasan dan maksud dari pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah kepada agen/karyawan AJS Bumiputera Cabang Medan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Layanan pelanggan yang baik dapat ditunjukkan tidak hanya dengan sikap tetapi juga dengan penampilan. Penampilan luar dan penampilan non fisik, seperti gaya berbicara, keduanya dapat digunakan untuk menilai penampilan.

PT. AJS Bumiputera Cabang Medan, agen dan staf perusahaan selalu menampilkan diri dengan baik kepada klien baik, secara fisik maupun non fisik. Selanjutnya perwakilan/pegawai PT. AJS Bumiputera Cabang Medan selalu menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan konsumen.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Ini adalah sikap parsial terhadap konsumen karena kecemasan untuk mencegah kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Setiap agen atau karyawan pasti memiliki perasaan kewajiban untuk melakukan tugasnya. Setiap tindakan yang dilakukan agen/karyawan terhadap nasabah, agen/karyawan PT. AJS Bumiputera Cabang Medan memberikan pertanggung jawaban serta keamanan dalam bertransaksi terhadap nasabah. Kemudian, agen/karyawan selalu bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

7. Simpati (*Sympathy*)

Hal terakhir yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah rasa simpati terhadap pelanggan. Namun, terkadang ada kondisi dimana agen/karyawan harus memiliki rasa simpati kepada para nasabah. Nasabah sudah mendapatkan pelayanan prima dengan memberikan simpati terhadap saya, sopan dan sangat menghargai saya serta memberikan penjelasan yang sangat membantu saya saat membeli produk-produk tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Pelayanan dalam menyelesaikan Klaim pada Produk Mitra Mabror Plus Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Penerapan pelayanan dalam menyelesaikan klaim pada produk mitra mabror plus dapat disimpulkan berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan:

1. Sikap (*Attitude*) yaitu menawarkan pelayanan yang unggul dengan sikap yang positif terhadap konsumen. Agen atau pekerja juga harus menunjukkan lima 5s, yaitu menyambut, menyapa, tersenyum, kesopanan, dan kesopanan.
2. Perhatian (*Attention*) yaitu mudah didekati dan terhubung dengan konsumen Hal ini dilakukan agar agen atau karyawan yang bertanggung jawab atas layanan dapat memberikan layanan sesuai dengan sifat klien, sehingga memudahkan pelanggan untuk mengkomunikasikan kebutuhan mereka.
3. Tindakan (*Action*) untuk melakukan berbagai tindakan praktis saat memberikan layanan, seperti secara konsisten menawarkan layanan yang cepat, akurat, tepat, dan gesit.
4. Kemampuan (*Ability*) yang meliputi selalu melaksanakan tugas dengan benar sesuai tahapan yang dipersyaratkan, selalu berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin, refleksi, dan meminimalkan kesalahan.
5. Penampilan (*Appearance*) yaitu selalu memberikan penampilan yang baik dari fisik maupun non fisik terhadap nasabah.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) yaitu selalu memberikan pertanggung jawaban

serta keamanan dalam bertransaksi terhadap nasabah. Kemudian, agen/karyawan selalu bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

7. Simpati (*Sympathy*) yaitu selalu menangani atau membantu setiap keluhan yang terjadi pada nasabah.

### Saran

1. Bagi Perusahaan

Dengan bantuan penelitian ini diharapkan pelaku usaha dapat menggunakannya sebagai pedoman untuk menegakkan syariah dan halal dalam segala aktivitas operasional yang dilakukan, menjunjung tinggi pelayanan yang diberikan agar loyalitas klien selalu terjaga dan klien puas dengan pelayanan yang diberikan, dan untuk menjunjung tinggi hubungan positif dengan klien dan hubungan seperti keluarga dengan agen dan karyawan.

2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, namun peneliti berharap peneliti selanjutnya dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih unggul dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat menjadi referensi untuk masa yang akan datang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, et al. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- Anwar, K. (2006). *Asuransi Syariah dalam Perspektif Praktis (Life Insurance)*. Hafis Media.
- Awawa, Y. (2021). *Asuransi Jiwa Syariah: Manfaat, Produk, Cara Beli dan Klaim*. Qoala.App. <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/jiwa/apa-itu-asuransi-jiwa-syariah/>
- Karim, R. (2017). *Pengertian Objek Penelitian*. Deep Publish Store. <https://deppublishstore.com/pengertian-objek-penelitian/>
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pelayanan* (15th ed.). New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P., & Lukman. (2015). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey : Pearson Pretice Hall.
- Mapuna, H. D. (2019b). Asuransi Jiwa Syariah: Konsep dan Sistem Operasionalnya. *E-Jurnal UIN Alaudin Makassar, Vol 19*(No 1), 250.
- Permatasari, D. (2016). *Pelayanan Klaim Produk Jasa Asuransi Pt. Jasaraharja Putera Cabang Surabaya, Jawa Timur*. [https://repository.unair.ac.id/54996/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/54996/14/FV.PM.37-16 Per p-min.pdf](https://repository.unair.ac.id/54996/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/54996/14/FV.PM.37-16%20Per%20p-min.pdf)
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI UINSU Press.
- Ramadhani, S. & Lestari, A. I. (2019). *Laporan Penelitian*.
- Rastuti, T. (2016). *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Medpress Digital.
- Salma. (2017). *Pengertian Subjek Penelitian: Ciri, Fungsi, dan Contohnya*. Deep Publish. <https://penerbitdeppublish.com/subjekpenelitian/#:~:tet=Subjek>

penelitian lebih mengacu pada, tentunya subjek dan objeknya

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, cet ke 16.

Supriyono, A. R. (2016). *Etika Pelayanan Prima*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Surakhmad, W. (1994). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik Disempurnakan*. Tarsito.