

Strategi Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Asuransi Jiwa Syariah

Dedi Yulianto,
UIN RadenIntan Lampung
dediyuli20@gmail.com
Tontowi Jauhari
UIN RadenIntan Lampung
jauharitontowi484@gmail.com

Abstract

This research is aimed to explore how the AL-AMIN Syaria Insurance as a branch of Syariah Life Insurance, innovate effective strategies in marketing insurance service products owned by this institution; fostering interest in people's interest in insurance, especially by building cooperation and collaboration. Data on shari'ah institutional cooperation and efforts to foster community interest are obtained by using a qualitative approach, particularly through interviews. Data collected then analyzed by the balanced scorecard to see the performance of the strategies used. The results of this study indicate that the strategy used was first, establishing collaboration with banks and other financial institutions; second, fast service; and third, simplifying administrative procedures and requirements. Fast service and simplifying administrative procedures and requirements were more strategic approach in growing public interest in using the Lampung branch of the Al-Amin Sharia Life Insurance service.

Keyword : *strategies, people's interests*

Abstrak

Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, berupaya memperkenalkan jasa asuransi melalui melalui kerja sama dengan berbagai Lembaga Syariah di seluruh Lampung, upaya yang dilakukan sebagai salah satu cara dalam menumbuhkan minat masyarakat berasuransi. Data tentang kerjasama kelembagaan syari'ah dan upaya menumbuhkan minat masyarakat, diperoleh dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melalui interview (wawancara), dan data dianalisis

dengan balanced scorecard untuk melihat kinerja strategi yang digunakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan pertama, bekerja sama dengan perbankan dan lembaga keuangan lainnya; kedua, pelayanan yang cepat; dan ketiga, memberikan kemudahan dalam mengurus persyaratan. Pelayanan yang cepat; dan memberikan kemudahan dalam mengurus persyaratan lebih strategis dalam menumbuhkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung.

Kata Kunci : *Strategi, minat masyarakat*

PENDAHULUAN

Asuransi Syariah (*ta'min, takaful, tadbamun*) menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), sebagai usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (pertukaran) yang sesuai dengan syariah.

Konsep asuransi syariah ini sesuai dengan firman Allah SWT yang memerintahkan agar kita tolong-menolong dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran... (QS. Al-Maidah [5] : 2)

Perkembangan asuransi syariah di Indonesia cukup marak, sejak lahir tahun 1994 asuransi syariah terus tumbuh dan berkembang. Pesatnya perkembangan asuransi syariah di Indonesia, dikarenakan mayoritas masyarakat Indonesia ber-Agama Islam, sehingga membuat permintaan akan asuransi syariah pun semakin meningkat, apalagi asuransi ini didasarkan pada prinsip Syariah Islam. Sebuah keluarga yang hanya mengandalkan pendapatan hanya dari kepala keluarga, tentu akan sangat terganggu kondisi keuangannya bila terjadi suatu musibah yang menimpanya. Anak dan istri yang ditinggalkan belum tentu dapat memenuhi sendiri kebutuhan hidupnya. Asuransi menguntungkan kehidupan seseorang dengan kekayaan yang harus disisihkan untuk menutupi kerugian akibat kehilangan nyawa atau harta benda.

Munculnya asuransi karena masyarakat Indonesia pada umumnya adalah penghindar resiko. Banyaknya kejadian yang tak terduga dialami setiap orang. Resiko itu bisa berupa sakit, kematian, kerugian, dan kerusakan barang. Menghadapi segala kemungkinan yang terjadi, setiap orang dituntut mempersiapkan diri agar mampu meminimalkan risiko yang akan terjadi.

Salah satu asuransi untuk meminimalkan risiko adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa diperlukan dalam menghadapi dinamika hidup yaitu kepastian, khususnya dalam hal kepastian finansial yang berupa kematian, cacat tetap total, atau sudah tidak produktif atas seseorang yang mengakibatkan hilangnya penghasilan.

Artikel ini *breakdown* dari hasil penelitian terhadap Asuransi Jiwa Syariah AL-AMIN Cabang Lampung, yang merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariah Islam. Dalam perspektif manajemen dakwah asuransi syari'ah al-Amin diposisikan sebagai lembaga dakwah yang berdakwah dengan pendekatan kelembagaan dengan mendakwahkan sistem asuransi berbasis syari'ah.

Sebagai perusahaan yang mengelola risiko, dari ribuan bahkan jutaan peserta yang diasuransikan dengan sistem ta'awuni (*sharing of risk*), peserta yang diasuransikan berkontribusi (*infak/tabarru*) dengan sejumlah dana tertentu yang ditujukan untuk menolong peserta asuransiyang tertimpa musibah. Kontribusi dari peserta yang diasuransikan dimasukkan ke dalam dana *tabarru*, dan perusahaan tidak berhak sedikitpun mengambil atau memanfaatkan dana tersebut, sehingga dalam sistem ini tidak terjadi *gharar* (ketidakpastian), *riba*, dan *maisir* (judi atau untung-untungan), bahkan mengimplementasikan konsep "*wata'awamu alal birri wattaqwa*".

Pengelolaan resiko pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin didasarkan

pada hadits :
حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْعَلَاءِ حَدَّثَنَا حَمَادُ بْنُ أَسَامَةَ عَنْ يَرْبُودٍ عَنْ أَبِي بُرَيْدَةَ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ الْأَشْعَرِيِّينَ إِذَا أَرْمَلُوا فِي الْغَزْوِ أَوْ قَلَّ طَعَامُ عِيَالِهِمْ بِالْمَدِينَةِ جَمَعُوا مَا كَانَ عِنْدَهُمْ فِي تَوْبٍ وَاحِدٍ ثُمَّ أَقْتَسَمُوهُ بَيْنَهُمْ فِي إِنَاءٍ وَاحِدٍ بِالسُّوْيَةِ فَهُمْ مِنِّي وَأَنَا مِنْهُمْ (رَوَاهُ الْبَخَّارِيُّ)

Dari Abu Musa ra berkata, bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Marga Asy'ari (Asy'ariyin) ketika keluarganya mengalami kekurangan makanan, maka mereka mengumpulkan apa yang mereka miliki dalam satu kumpulan. Kemudian dibagi diantara mereka secara merata. Mereka adalah bagian dari kami dan kami adalah bagian dari mereka." (HR. Bukhari)

Usaha Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung dalam memperkenalkan asuransi kepada masyarakat, menggunakan strategi kerja sama dengan lembaga-lembaga syariah yang ada di seluruh Lampung, dengan merujuk pada produknya yaitu pembiayaan. Setelah kerja sama antar kedua belah pihak terjalin, semua nasabah lembaga syariah yang mengajukan pinjaman di lembaga tersebut mendapatkan asuransi jiwa dengan polis yang telah ditetapkan perusahaan asuransi. Sistem pengurusannya semua melalui

lembaga mitra yang dijadikan tempat peminjaman dan akan diteruskan kepada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung.

Risiko yang terjadi pada nasabah seperti meninggal, terkena PHK, dan menyisakan peminjaman yang belum lunas, sisanya pihak asuransi mengajukan klaim. Prosedur klaim asuransi harus melalui lembaga syariah, tidak langsung dari perusahaan asuransi ke nasabah, melainkan dari perusahaan asuransi ke lembaga perbankan syariah terus ke nasabah dan sebaliknya. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung telah menjalin kerja sama dengan 50 mitra yaitu 10 Bank Syariah Mandiri (BSM), 6 BNI Syariah, 16 BPR dan BPRS di Lampung, 11 BMT, 6 sekolah, dan 1 Universitas. Adapun jumlah nasabah Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung pada tahun 2015 sebanyak 708 nasabah, tahun 2016 sebanyak 956 nasabah, tahun 2017 sebanyak 1.138 nasabah, dan tahun 2018 sebanyak 1.523.

Data tentang strategi asuransi dalam menumbuhkan minat masyarakat pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, diperoleh dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh dari responden yaitu Pimpinan Cabang Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung dan Direktur Utama lembaga mitra Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung dengan menggunakan metode *interview* (wawancara) berupa wawancara terstruktur serta metode dokumentasi. Sedangkan analisis data yang peneliti gunakan yaitu dengan *balanced scorecard* untuk melihat kinerja strategi yang digunakan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung.

Artikel yang berangkat dari hasil penelitian ini akan menunjukkan efektifitas beberapa strategi manajemen perusahaan dalam menumbuhkan minat masyarakat pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung. Dari hasil penelitian ini akan tampak strategi yang efektif dalam menjangkau nasabah asuransi dan dapat dijadikan bahan perbandingan.

PEMBAHASAN

Strategi sebagai cara yang harus dilakukan agar memungkinkan memperoleh yang optimal, efektif, dan dalam jangka waktu yang relatif singkat serta tepat menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.¹ Alfred Chandler melihat strategi merupakan bentuk penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan, dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan.² Sedangkan

¹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 102.

²Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rerika Cipta, 2009), h. 339.

Stephane K. Marrus, mendefinisikan strategi sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.³Dari beberapa definisi strategi tersebut, dapat dimaknai bahwa strategi sebagai proses penetapan cara untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi.

Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin dalam memperbanyak jumlah nasabah, melalui kerja sama dengan perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Karena semakin banyak jalinan kerja sama, maka semakin banyak pemegang polis dan nasabah yang akan menggunakan jasa Asuransi Jiwa Syariah. Adapun langkah-langkah kerja sama yang dilakukan antara lain dengan menjajaki kebutuhan dan keinginan dari pemegang polis, penyampaian informasi profil resiko dan data peserta yang diasuransikan, merancang produk asuransi syariah dan perhitungan kontribusi, menetapkan ketentuan seleksi resiko dan tarif kontribusi, mempresentasikan (jika diperlukan), penandatanganan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) Syariah, penerbitan polis, penyampaian data kepesertaan, penyampaian akseptasi kepesertaan dan nota tagihan pembayaran kontribusi, pelayanan dan pembayaran manfaat asuransi syariah, mengevaluasi pelaksanaan polis atau kerja sama asuransi syariah, dan perpanjangan polis.

Perumusan strategi oleh perusahaan memerlukan model strategi sebagai penjabar dari proses manajemen strategi. Wheelen dan Hunger mengembangkan model manajemen strategi dalam empat tahap, yaitu : *environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, dan evaluation and control*.⁴Tahap pemindaian lingkungan (*environmental scanning*) yaitu kegiatan pemantauan (*monitoring*), pengevaluasian serta penyebaran informasi yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan kepada personel kunci (*key people*) di dalam perusahaan.⁵Lingkungan eksternal mencakup lingkungan sosial dan lingkungan kerja.⁶ Lingkungan sosial merupakan lingkungan eksternal perusahaan yang tidak akan memberi pengaruh terhadap implementasi strategi perusahaan dalam jangka pendek, tetapi akan mempengaruhi keberhasilan implementasi strategi perusahaan dalam jangka panjang.⁷

³Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 31.

⁴ Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung : Erlangga, 2012), h. 78.

⁵*Ibid.*

⁶ J. David Hunger & Thomson L. Wheelen, *Op. Cit.*, h. 9.

⁷ Ismail Solihin, *Op. Cit.*, h. 80.

Tahap perumusan strategi (*strategi formulation*), secara berkala perusahaan mengkaji kembali misi dan tujuan perusahaan serta merumuskan strategi yang sesuai dengan misi dan tujuan dari perusahaan. Perumusan strategi melalui pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan.⁸

Sementara pada tahap implementasi strategi (*strategy implementation*) sebagai proses di mana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan dilakukan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur.⁹Tujuan dan strategi perusahaan yang telah dibuat akan dapat diimplementasikan dengan baik apabila tujuan dan strategi tersebut dituangkan ke dalam rangkaian kegiatan dalam bentuk program yang terjadwal jelas, memiliki alokasi sumber daya yang dituangkan dalam bentuk anggaran (*budget*) sebagai pendukung setiap program.¹⁰

Adapun tahap evaluasi dan pengendalian (*evaluation and control*), perusahaan membandingkan kinerja aktual dengan standar kinerja. Hasil evaluasi akan dijadikan dasar bagi perusahaan dalam melakukan pengendalian, hasil evaluasi dan pengendalian selanjutnya akan menjadi umpan balik (*feedback*) perusahaan.

Model strategi Wheelen dan Hunger, tentang proses pemindaian lingkungan (*environmental scanning*)Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung meliputi pertemuan untuk menjajaki kebutuhan dan keinginan dari pemegang polis. Proses perumusan strategi (*strategy formulation*), mencakup penyampaian informasi profil resiko dan data peserta yang diasuransikan, rancangan produk asuransi syariah dan perhitungan kontribusi, serta penetapan ketentuan seleksi resiko dan tarif kontribusi.

Proses implementasistrategi (*strategy implementation*), meliputi langkah strategi pada tahap presentasi (jika diperlukan), penanda tangan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) Syariah, penerbitan polis, penyampaian data kepesertaan, penyampaian akseptasi kepesertaan dan nota tagihan pembayaran kontribusi, pelayanan dan pembayaran manfaat asuransi syariah. Proses evaluasi dan pengendalian (*evaluation and control*), evaluasi Keenamnya masuk pada tahapan proses implementasi strategi (*strategy implementation*)Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, berupa evaluasi pelaksanaan polis atau kerja sama asuransi syariah dan perpanjangan polis.

⁸Ibid, h. 82.

⁹ J. David Hunger & Thomson L. Wheelen, *Op. Cit.*, h. 17.

¹⁰ Ismail Solihin, *Loc. Cit.*

Agar sumbangan strategi dapat diukur, Kaplan dan Norton menawarkan model pengukuran strategi “*The Balanced Scorecard*”, dengan model ini dapat diketahui sumbangan strategi terhadap pencapaian tujuan melalui hubungan sebab akibat (*cause and effect relationship*).¹¹ Tujuan *balanced scorecard* yaitu menerjemahkan misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun ke dalam empat perspektif : finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.¹² Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, dilihat dari perspektif *balanced scorecard* dihasilkan sebagai berikut.

Perspektif Finansial

Ukuran finansial masih merupakan salah satu unsur penting untuk mengukur pencapaian tujuan perusahaan karena ukuran finansial memberi gambaran ringkas bagi perusahaan mengenai konsekuensi ekonomi dan berbagai tindakan yang dilakukan oleh perusahaan.¹³ Pengukuran kinerja finansial memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi dan memberikan kontribusi atau tidak kepada laba perusahaan.¹⁴ Tujuan finansial biasanya berhubungan dengan profitabilitas, yang diukur oleh laba operasi, *return on capital employed* (ROCE) atau yang paling baru, nilai tambah ekonomis (*Economic value added*).¹⁵

Perspektif finansial pada Asuransi Jiwa Syariah AL-AMIN Cabang Lampung, untuk memenuhi sasaran pada pemanfaatan aktiva dan peningkatan pengendalian kegiatan marketing produk diukur dengan menggunakan strategi pengembalian investasi melalui penghitungan *Return On Investment* (ROI) dan margin laba bersih. Sasaran pertama pada perspektif finansial, tolak ukur yang digunakan untuk pengembalian investasi melalui penghitungan *Return On Investment* (ROI) dengan rumus yaitu $(\text{Total Penjualan} - \text{Investasi}) / \text{Investasi} \times 100\%$. Total penjualan atau kontribusi bruto Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin pada tahun 2016 sebesar Rp. 323.868.780.000,00 dan investasi yang didapat Rp. 239.800.250.000,00. Hasil tingkat pengembalian investasi pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin tahun 2016 sebesar 36%.

Dari penghitungan pada perspektif finansial tahun 2016 didapatkan realisasi pencapaian sebesar 36% dengan target pencapaian sebesar 30% dan

¹¹Ismail Solihin, *Op. Cit.* h. 83.

¹²Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, (Jakarta : Eirlangga, 2000), h. 22.

¹³Ismail Solihin, *Op. Cit.* h. 84.

¹⁴Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *Op. Cit.*, h. 23.

¹⁵*Ibid.*

bobot target pengembalian investasi sebesar 10% maka hasil skor yang didapat sebesar 12%.

Pada strategi yang kedua menggunakan strategi margin laba bersih, ukuran margin laba bersih didapat dari laba bersih setelah pajak (profit after tax) dibagi pendapatan penjualan bersih pada Asuransi Jiwa Syariah AL-AMIN tahun 2016. Total laba bersih setelah pajak (profit after tax) Rp. 5.657.860.000,00 dibagi pendapatan penjualan bersih sebesar Rp. 69.749.860.000,00 didapat hasil margin laba bersih sebesar 8,11% dibulatkan menjadi 8%. Pada margin laba bersih, target yang harus tercapai sebesar 16%.

Dari penghitungan margin laba bersih pada laporan keuangan tahun 2016 pencapaiannya sebesar 8%. Bobot yang telah ditetapkan untuk pengukuran pada margin laba bersih perusahaan sebesar 16%, maka skor akhir yang didapatkan perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin sebesar 8% melalui peningkatan pengendalian kegiatan marketing produk. Pengukuran kinerja perspektif finansial pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, diperoleh jumlah skor akhir sebesar 20%.

Perspektif Pelanggan

Dalam kaitannya dengan pelanggan, manajer yang menjalankan model *balanced scorecard* (BSC) harus dilakukan identifikasi terhadap pelanggan maupun segmen-segmen pasar di mana unit bisnis yang mereka jalankan bersaing di dalamnya serta mengukur kinerja unit bisnis tersebut di dalam target segmen pasar yang telah ditetapkan.¹⁶ Ukuran utama tersebut terdiri atas kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, akuisisi pelanggan baru, profitabilitas pelanggan, dan pangsa pasar di segmen pasar.¹⁷

Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung menetapkan strategi dari pertumbuhan pemegang polis serta kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan hubungan dengan pelanggan. Sasaran pencapaian tersebut dengan memperluas jalinan kerja sama serta memberikan pelayanan yang cepat dan menjaga hubungan baik dengan mitra.

Pada tahun 2017, pemegang polis telah mencapai 36 yang terdiri dari 10 Bank Syariah Mandiri (BSM) di Kantor Cabang Lampung, 16 BPR dan BPRS di Lampung, 8 BMT, serta 2 sekolah. Sedangkan pada tahun 2018 Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung telah menambah kerja sama dengan 6 BNI syariah, 3 BMT, 4 sekolah dan 1 Universitas sehingga mitra yang telah terjalin kerja sama sebanyak 50 pegang polis. Dari jumlah pemegang polis tahun 2017 ke 2018 didapatkan kenaikan sebesar 38,88%

¹⁶Ismail Solihin, *Op. Cit.* h. 85.

¹⁷Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *Loc. Cit.*

dibulatkan menjadi 39%. Pada strategi pertumbuhan pemegang polis, Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung menetapkan target pencapaian sebesar 55% realisasi yang didapatkan tahun 2018 mencapai 39% dengan bobot sebesar 16% sehingga skor yang didapat sebesar 11%.

Tingkat kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan hubungan dengan pelanggan yang telah diberikan oleh Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung baik kepada mitra maupun nasabah. Tingkat kepuasan pelanggan telah mencapai 90% dilihat dari tidak adanya protes dan keluhan dari pelayanan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung.

Pengukuran strategi untuk kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan hubungan dengan pelanggan, perusahaan menetapkan target pencapaian sebesar 95% dan realisasi pencapaian hanya sebesar 90% dengan bobot pengukurannya sebesar 20% sehingga didapatkan skor akhir sebesar 19%. Jumlah skor akhir dari kinerja perspektif pelanggan pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, sebesar 30%.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengukuran proses bisnis internal, difokuskan ke proses internal perusahaan yang akan memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan keuangan perusahaan.¹⁸ Pengukuran proses bisnis internal terutama difokuskan ke proses internal perusahaan, yang akan memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan keuangan perusahaan. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung dalam menetapkan strategi pada perspektif proses bisnis internal yaitu pengembangan produk dan pertumbuhan premi 2015-2016 dengan sasaran menciptakan produk baru sesuai dengan kebutuhan pasar dan penanganan dalam pengendalian premi.

Strategi pertama, pengembangan produk di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung. Pada tahun 2018 pengembangan produk telah mencapai 100% dari target produk yang ditetapkan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung termasuk produk baru yaitu produk At Ta'min Siswa – Plan Dinar dan Asuransi Beasiswa. Pada strategi pengembangan produk, target yang ditetapkan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung sebesar 100% dan realisasi pencapaian sebesar 100% dengan bobot pengembangan produk sebesar 12% sehingga dihasilkan skor sebesar 12%.

Strategi kedua adalah pertumbuhan premi perusahaan. Pada tahun 2015 pendapatan premi Asuransi Jiwa Syariah AL-AMIN sebesar Rp.

¹⁸Ismail Solihin, *Op. Cit.* h. 86.

277.650.930.000,00. Sedangkan pada tahun 2016 pendapatan premi mencapai Rp. 323.868.780.000,00. Pertumbuhan premi yang didapat di Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin mencapai 16,6% dibulatkan menjadi 17%. Pada strategi yang kedua ini target perusahaan sebesar 25% dan realisasi yang didapat sebesar 17%. Bobot untuk strategi ini sebesar 8% sehingga dihasilkan skor sebesar 5%. Perspektif proses bisnis internal didapatkan skor akhir 17% dari bobot yang telah ditentukan sebesar 20%.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang.¹⁹ Kemampuan organisasi untuk melakukan pembelajaran (*learning*) dan tumbuh (*growth*) berasal dari tiga sumber, yakni : *employee capabilities* (kemampuan karyawan), *information system capabilities* (kemampuan sistem informasi), dan *organizational procedures* (prosedur organisasi yang akan memungkinkan karyawan memiliki motivasi dan inisiatif dalam bekerja).

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung menetapkan dua strategi yaitu strategi pelatihan dan pendidikan dengan sasaran peningkatan pelatihan dan pendidikan serta strategi motivasi dan prestasi yang didapat dengan sasaran peningkatan kualitas kerja karyawan. Strategi pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung adalah melalui pelatihan dan pendidikan yang diadakan setahun sekali di pusat dengan materi pengetahuan dasar asuransi, pengelolaan manajemen resiko, tata kelola keuangan, dan pemahaman tentang produk.

Ukuran pelatihan dan pendidikan ini telah mencapai target perusahaan sebesar 80% karyawan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin pusat. Strategi pelatihan dan pendidikan, target pencapaian sebesar 80%. Realisasi pencapaian 80% dengan bobot sebesar 10% sehingga didapat skor sebesar 10% melalui peningkatan pelatihan dan pendidikan.

Strategi yang kedua pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu motivasi karyawan. Pencapaian prestasi kerja sebesar 85% dilihat berdasarkan prestasi yang didapatkan. Pada strategi yang kedua ini target pencapaian sebesar 95%. Pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung, motivasi dan prestasi yang didapatkan sebesar 85% dengan bobot pencapaian sebesar 8% sehingga didapat skor 8% melalui peningkatan kualitas kerja karyawan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

¹⁹Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *Op. Cit.*, h. 25.

keseluruhan didapat sebesar 18% dengan jumlah bobot pada perspektif ini sebesar 18%.

Dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan pertama, strategi kerja sama dengan perbankan dan lembaga keuangan lainnya; kedua, pelayanan yang cepat; dan ketiga, kemudahan dalam mengurus persyaratan. Ketiga strategi tersebut masuk dalam perspektif pelanggan. Perhitungan perspektif pelanggan pada balanced scorecard skor tertinggi dibandingkan dengan tiga perspektif lainnya, yaitu sebesar 30%.

Dari ketiga strategi tersebut strategi yang lebih strategis adalah strategi pelayanan dan strategi kemudahan dalam mengurus persyaratan. Sedangkan ketiga perspektif yang lain tidak berpengaruh secara strategis yaitu perspektif finansial, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor dengan jumlah ketiganya sebesar 54%.

Dari keempat perspektif balanced scorecard yang digunakan secara keseluruhan didapatkan hasil skor sebesar 84%, hasil tersebut sudah optimal dalam mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan. Sesuai dengan visi Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Handal dan Terpercaya” telah dibuktikan pencapaiannya dengan menghitung perspektif pelanggan melalui pelayanan yang cepat dan kemudahan.

Pertama ; Minat Masyarakat, menurut Abdul Rahman Shaleh minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.²⁰ Menurut Meitasari Tjandra dalam bukunya minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih, bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, mereka merasa berminat.²¹Jadi, yang dimaksud dengan minat yaitu suatu respon efektif sebelum membuat sebuah keputusan. Proses terbentuknya minat menurut Wells dan Prensky berasal dari perpaduan internal dan eksternal.²²

Kedua; Faktor Internal, faktor internal berupa sikap untuk melakukan sesuatu yang terbentuk dari keyakinan bahwa perilaku akan mengarahkan ke tujuan yang diinginkan dan evaluasi terhadap hasil yang dicapai. Terkait dengan referensi mitra mengenal Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung tidak terlepas dari usaha pihak marketing perusahaan Asuransi

²⁰Titik Zulaechah, “Analisis Faktor-Faktor Minat Nasabah dalam Memilih Asuransi Syariah”. (Skripsi Program S1 Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2012), h. 29.

²¹*Ibid.*

²²*Ibid.*

Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung yang berusaha untuk memperkenalkan perusahaan dan produk yang dimilikinya serta manfaatnya.

Setelah diyakini dapat memberikan manfaat bagi keduanya, maka akan diadakan jalinan kerja sama. Sedangkan untuk referensi pada masyarakat (nasabah) mengenal Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung dari penjelasan teller perbankan pada saat akad pembiayaan.

Ketiga; Faktor Eksternal, faktor eksternal berupa norma subjektif yang terbentuk dari keyakinan bahwa kelompok referensi untuk melakukan atau tidak dan motivasi untuk identifikasi dengan kelompok referensi. Pelayanan dan kemudahan yang diberikan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat serta kemudahan dalam pengurusan proses klaim yang tidak sulit sepanjang persyaratannya dilengkapi.

Dengan pelayanan dan kemudahan yang diberikan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung akan tumbuh minat dalam diri masyarakat untuk menggunakan asuransi jiwa syariah sebagai perlindungan pada saat mengajukan pembiayaan. Selain itu, dalam menjalin hubungan dengan mitra, Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung selalu mengadakan kunjungan ke lembaga mitra dan mengadakan pertemuan (*gathering*) dengan direktur mitra dalam setahun sekali. Dengan diadakan kunjungan ke lembaga dan *gathering*, lembaga mitra akan terus menjaga loyalitas untuk memakai jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung sebagai pengcover produk-produknya.

Jadi, pada dasarnya minat masyarakat awalnya lebih terwakilkan oleh minat perbankan syariah terdahulu untuk pengcoveran produknya, setelah itu baru merujuk pada minat masyarakat untuk memakai jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung agar semasa pengajuan pembiayaan di bank dapat terlindungi apabila terjadi resiko.

Minat tersebut muncul dipengaruhi oleh kebutuhan dan pelayanan cepat yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung serta kemudahan dalam proses klaim yang tidak sulit sepanjang persyaratannya dilengkapi dengan manfaat apabila nasabah meninggal dunia sebelum pembiayaan jatuh tempo dan belum lunas, hutang yang belum lunas tersebut akan dibayarkan secepat mungkin serta dengan diadakan kunjungan ke lembaga dan *gathering*, lembaga mitra akan terus menjaga loyalitas untuk memakai jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung sebagai pengcover produk-produknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis data dan pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa strategi dalam menumbuhkan minat

masyarakat pada Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung meliputi strategi kerja sama dengan perbankan dan lembaga keuangan lainnya, pelayanan yang cepat, dan kemudahan dalam mengurus persyaratan.

Ketiga strategi tersebut masuk dalam perspektif pelanggan. Perhitungan perspektif pelanggan pada *balanced scorecard* skor tertinggi dibandingkan dengan tiga perspektif lainnya, yaitu sebesar 30%. Dari ketiga strategi tersebut strategi yang lebih strategis adalah strategi pelayanan dan strategi kemudahan dalam mengurus persyaratan.

Sedangkan ketiga perspektif yang lain tidak berpengaruh secara strategis yaitu perspektif finansial, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor dengan jumlah ketiganya sebesar 54%. Dari keempat perspektif *balanced scorecard* yang digunakan secara keseluruhan didapatkan hasil skor sebesar 84%, hasil tersebut sudah optimal dalam mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Terkait dengan pertumbuhan minat masyarakat, pada dasarnya minat masyarakat awalnya lebih terwakilkan oleh minat perbankan syariah terdahulu untuk pengcoveran produknya. Selanjutnya merujuk pada minat masyarakat untuk memakai jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung agar semasa pengajuan pembiayaan di bank dapat terlindungi apabila terjadi resiko.

Minat tersebut muncul dipengaruhi oleh kebutuhan dan pelayanan cepat yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung serta kemudahan dalam proses klaim yang tidak sulit sepanjang persyaratannya dilengkapi dengan manfaat apabila nasabah meninggal dunia sebelum pembiayaan jatuh tempo dan belum lunas, hutang yang belum lunas tersebut akan dibayarkan secepat mungkin serta dengan diadakan kunjungan ke lembaga dan gathering, lembaga mitra akan terus menjaga loyalitas untuk memakai jasa Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung sebagai pengcover produk-produknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. Renika Cipta, 2009.
- Husein Umar, *Strategic Management in Action*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Bandung : Erlangga, 2012.

- J. David Hunger & Thomson L. Wheelen. *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Jakarta : Eirlangga, 2000.
- Titik Zulaechah, “Analisis Faktor-Faktor Minat Nasabah dalam Memilih Asuransi Syariah”, Skripsi Program S1 Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2012.