

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Profil Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin**

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang memperhatikan perkembangan perasuransian di Indonesia khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariah Islam. Pemilihan nama perusahaan berdasarkan pertimbangan dan pengetahuan kami mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “bisnis kepercayaan”. Komitmen untuk memenuhi perjanjian perlindungan asuransi syariah kepada peserta yang diasuransikan dan/atau pemegang polis telah menjadi filosofi perusahaan untuk berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah Islam dan prinsip-prinsip asuransi terutama prinsip-prinsip *itikad* baik. Dengan komitmen yang dilandasi *itikad* baik untuk menjalankan fungsi dan kegiatan secara sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku telah menjadi konsep dasar yang melatar belakangi nama perusahaan, yaitu “AL-AMIN” yang berarti “Terpercaya”.

Kantor pertama beralokasi di Plaza Kuningan Menara Selatan Jl. HR Rasuna Said Kav. C11-14 Suite 510 Jakarta Selatan dengan 12 (dua belas) orang staf. Dua bulan setelah memperoleh izin usaha dibidang Perasuransian dari Menteri Keuangan Republik Indonesia atau tepatnya pada bulan Juli 2010, perusahaan telah mendapat kepercayaan sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa

Rekanan Perum Jamkrindo di Kerjasama Koasuransi perlindungan Asuransi Jiwa bagi Nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia.

Perusahaan bertanggung jawab atas dedikasi staf dan komitmen staf untuk bekerja secara bertanggung jawab dan benar dalam pengelolaan manajemen. Perusahaan juga meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga mendorong perusahaan untuk bersaing didalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan sumber daya manusia yang dimiliki dan pengembangan produk-produk inovatif, perusahaan telah terlibat dalam hampir setiap aspek kebutuhan akan perlindungan asuransi jiwa.

Kerja keras perusahaan untuk menjadi penyedia jasa asuransi syariah terkemuka dibuktikan dengan terobosan-terobosan yang signifikan yang mungkin belum pernah dilakukan oleh perusahaan-perusahaan lainnya, antara lain keberhasilan perusahaan untuk meningkatkan laba di tahun pertama sejak mulai beroperasi (tahun 2010) dan penghargaan sebagai **1 Asuransi Jiwa Terbaik 2012** dengan ekuitas Rp. 100 Milyang Kebawah dari Media Asuransi, serta Penghargaan Asuransi Syariah “**Sangat Bagus**” pada acara *The Best Sharia Finance Infobank Award 2012*. Penghargaan lain yang di capai adalah **1<sup>st</sup> Rank The Best Islamic Life Insurance**, **1<sup>st</sup> Rank The most Expansive Insurance**, dan **Peringkat 2 The Best Risk Management** dalam *Islamic Finance Award 2013* untuk kategori *Islamic Life Insurance* dari Karim Business Consulting.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap asuransi jiwa dan kenyamanan bermuamalah, telah mendorong karyawan/ti bekerja setiap hari untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan “Perlindungan Yang Amanah dan

Terpercaya” sesuai dengan syariat Islam terhadap jiwa manusia, harta benda dan keturunannya.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

### a. Visi

KP Palembang JUARA (JUjur Amanah dan berintegritas)

#### **Uraian:**

**JUjur:** Setiap individu KP Palembang dalam menjalankan setiap aktivitas dilakukan dengan penuh kejujuran.

**Amanah:** Dalam setiap pekerjaan yang diberikan perusahaan setiap individu KP Palembang dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan penuh rasa tanggung jawab.

**beritegRitAs:** Menjalankan amanah perusahaan dengan komitmen, proses dan sebagaimana prinsip syariah serta ketentuan-ketentuan perusahaan dengan kualitas diri yang baik serta senantiasa bersyukur dan ikhlas.

### b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan-kegiatan ibadah rutin dan kajian dalam upaya memperoleh keberkahan dari Allah SWT.
- 2) Meningkatkan kualitas individu Karyawan/ti KP Palembang dengan diskusi rutin dan pelatihan berkala.

- 3) Meningkatkan sistem komunikasi, pembagian kerja dan tanggung jawab sesuai SOP perusahaan yang terstruktur, sistematis dan berkelanjutan.
- 4) Meningkatkan pelayanan dengan fokus pada SLA akseptasi dengan prinsip *first respons* konsumen adalah prioritas utama.
- 5) Meningkatkan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait khususnya yang berpotensi untuk meningkatkan bisnis baik kegiatan dan dalam upaya meningkatkan Ekonomi Syariah. ([www.alamin-insurance.com](http://www.alamin-insurance.com))

### 3. Hasil Wawancara

#### a. Identitas Informan

Adapun identitas informan didasarkan pada nama, jabatan, umur, agama dan alamat. Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### 1) Nama dan Alamat Informan

**Tabel 4.1**  
Nama dan Alamat Informan

| No | Nama           | Alamat                                                         |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------|
| 1. | Deni Wahyudi   | Jl. R Sukanto Ir Masjid Rt.38 No. 70 Palembang                 |
| 2. | Triwahyu Utomo | Dsn Lengkong Lor, Desa Lengkong Lor, Kec. Ngluyu, Kab. Nganjuk |
| 3. | Zakwan Efendi  | Desa Air Palawan, Kec. Nasal, Kab. Kaur Pro. Bengkulu          |

Sumber : Data Primer

## 2) Usia Informan

Dari hasil wawancara, usia informan yang termuda adalah 29 tahun sedangkan yang tertua adalah 37 tahun. Untuk lebih jelasnya mengenai usia informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Usia Informan**

| No | Usia            | Frekuensi | Persentase |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 1  | 20 th s/d 30 th | 1         | 33%        |
| 2  | 31 th s/d 40 th | 2         | 67%        |
|    | Jumlah          | 3         | 100%       |

Sumber: Diolah dari Data Primer

## 3) Jabatan Informan

Dari hasil wawancara langsung kepada 3 informan, terdapat Pimpinan, Wakil Pimpinan dan Manager Marketing.

### b. Deskripsi data mengenai strategi asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi

Setelah menjelaskan identitas informan, selanjutnya penulis akan menjelaskan bagaimana strategi asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang dalam menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi. Dan mengenai apa saja kendala yang dihadapi perusahaan untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi.

#### 1) Informan 1

Nama : Deni Wahyudi

Jabatan : Ketua Pimpinan

Umur : 37 Tahun

Alamat : Jl.R Sukanto Ir. Masjid RT.38 No.70 Palembang

Deni Wahyudi adalah seorang pimpinan di perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang, yang sebelumnya Deni Wahyudi memiliki pengalaman bekerja di industri asuransi konvensional. Deni Wahyudi menyebutkan perbedaan bekerja di industri asuransi konvensional dengan industri asuransi syariah yaitu dimana Deni harus mengikuti peraturan yang ada di perusahaan sesuai hukum syariah. Sepuluh (10) tahun bekerja di industri asuransi hal yang mudah untuk menyebutkan kendala apa saja yang tengah di hadapi perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang yaitu kurangnya edukasi atau kurangnya pemahaman yang menyebabkan masyarakat mempunyai paradigm negative mengenai industri asuransi di Indonesia. Untuk menghadapi kendala tersebut, Deni Wahyudi menyebutkan perusahaan melakukan pendekatan persuasive, mempelajari individu dan pengenalan/menjual produk yang sesuai dengan wilayah.

Menghadapi kendala yang memang fundamental maka perusahaan menargetkan semua kalangan masyarakat, perusahaan, organisasi-organisasi dan sekolah-sekolah yang ada di wilayah perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang. Deni Wahyudi juga menyebutkan perkembangan asset/ data nasabah selama 3 tahun terakhir juga meningkat sekitar 80% dan Deni Wahyudi menyebutkan ini cukup bagus untuk perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang. Adanya peningkatan

asset/data nasabah selama 3 tahun terakhir membuktikan bahwa manajemen perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang berjalan baik walaupun harus menghadapi beberapa kendala yang muncul.

## 2) Informan 2

Nama : Triwahyu Utomo

Jabatan : Wakil Pimpinan

Umur : 29 Tahun

Alamat : Dsn. Lengkang Lor, Kec. Ngluyu, Kab. Nganjuk

Triwahyu Utomo merupakan seorang wakil pimpinan dari perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang yang menyebutkan bahwa salah satu kendala yang saat ini dihadapi oleh perusahaan asuransi terutama perusahaan asuransi syariah di Indonesia yang memang masih baru di industri lembaga keuangan adalah mengenai kurangnya edukasi tentang asuransi syariah itu sendiri yang menimbulkan kurangnya pemahaman masyarakat kurang memahami betul bagaimana jika masyarakat mau berasuransi. Mengingat kendala yang begitu kompleks maka perusahaan pun mengikuti bagaimana era teknologi berkembang pesat terutama di Indonesia, oleh karena itu perusahaan melakukan sosialisasi melalui media social ataupun langsung turun kelapangan sebagai wujud strategi perusahaan dalam menumbuhkan minat berasuransi terutama dalam hal ini adalah industri asuransi syariah.

Makin banyaknya kebutuhan masyarakat tentang pemenuhan kebutuhan hidup berbanding lurus dengan jumlah masyarakat yang memilih meminjam uang ke lembaga keuangan seperti bank, maka ini juga akan menyebabkan asset lembaga keuangan/lembaga keuangan syariah bertambah, oleh sebab itu berkembangnya lembaga keuangan/lembaga keuangan syariah di Indonesia memiliki dampak positif terhadap perkembangan asset perusahaan asuransi syariah terutama perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang selama 3 tahun terakhir.

Oleh sebab itu, perusahaan memiliki strategi guna menumbuhkan minat masyarakat yaitu memberikan edukasi kepada nasabah terdekat, pemegang polis baik dari lembaga keuangan dan lembaga pendidikan. Triwahyu Utomo menyebutkan kendala lain seperti kendala teknis, kendala lapangan dan kendala iklim. Kendala lapangan juga disebutkan karena adanya pandemi covid-19 yaitu mengenai dimana adanya keterbatasan dalam melakukan sosialisasi atau memberi edukasi kepada masyarakat karena adanya sejumlah aturan dari pemerintah. Dalam keterbatasan ini pula perusahaan melakukan sosialisai melalui media sosial guna membantu pemerintah dalam memperkecil angka penyebaran virus tersebut.

### 3) Informan 3

Nama : Zakwan Efendi

Jabatan : Manager Marketing

Umur : 31 Tahun

Alamat : Desa Air Palawan, Kec. Nasal Kab. Kaur  
Prov. Bengkulu

Latar belakang zakwan Efendi tentang pengalaman bekerja di industry asuransi terutama di industry asuransi syariah sama dengan bapa Triwahyu Utomo, tetapi walaupun tidak mempunyai pengalaman kerja di industry asuransi syariah , zakwan telah mampu mengidentifikasi kendala yang dihadapi perusahaan yang kini menaunginya yaitu perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang atau perusahaan yang menjadi tempat untuk zakwan terjun dalam insutri asuransi syariah. Kendala yang dihadapi perusahaan adalah adanya pembatasan untuk bertemu masyarakat ataupun nasabah dalam hal pelayanan setelah pandemic yang terjadi di negeri ini.

Zakwan Efendi menyebutkan awal mula munculnya kendala ini pastilah pada awal tahun 2019, dimana pada saat awal pertama pandemi virus covid-19 masuk di Indonesia. Zakwan pun menyebutkan maka harus adanya strategi atau cara dalam menghadapi kendala tersebut, diantaranya adalah melakukan pendekatan secara persuasi dan membuat produk yang menarik

untuk kebutuhan masyarakat terutama pada masa pandemi ini, sosialisas dan respon yang cepat dalam pelayanan saat terjadinya klaim juga merupakan sebuah strategi yang digunakan oleh perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang. Target perusahaan dalam menjalankan strateginya merupakan masyarakat umum, instansi perusahaan, sekolah (SLTA) dan kampus kampus yang ada di sekitaran wilayah Sumatera Selatan. Meskipun sejak awal tahun 2019 perusahaan asuransi jiwa syariah al-amin cabang Palembang menghadapi kendala, menurut zakwan perusahaan tetap bisa mempertahankan eksistensinya dibuktikan dengan adanya peningkatan dari jumlah peserta maupun jumlah kontribusi premi yang masuk.

c. Tabel Deskripsi

Setelah pendeskripsian di atas maka penulis perlu membuat sejumlah tabel yang berkaitan dengan penjelasan di atas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

- 1) Strategi yang digunakan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang

**Tabel 4.3**  
**Strategi yang digunakan perusahaan**

| No | Strategi yang digunakan                               | Frekuensi | Persentase |
|----|-------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Memberikan edukasi tentang bagaimana asuransi syariah | 2 Orang   | 67%        |
| 2  | Pengenalan produk                                     | 1 Orang   | 33%        |
|    | Jumlah                                                | 3 Orang   | 100%       |

Sumber : Hasil wawancara dengan para informan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa strategi yang digunakan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang 2 orang memaparkan bahwa perlunya edukasi tentang asuransi syariah dengan persentase 67% dan 1 orang menyebutkan memberikan pengenalan produk dengan persentase 33%.

- 2) Siapa target strategi perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang untuk

**Tabel 4.4**  
**Siapa Target Untuk Menyampaikan Strategi**

| No | Target                      | Frekuensi | Persentase |
|----|-----------------------------|-----------|------------|
| 1  | Masyarakat                  | 2 Orang   | 67%        |
| 2  | Perusahaan/Lembaga Keuangan | 1 Orang   | 33%        |
|    | Jumlah                      | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Adapun target untuk menyampaikan strategi yang telah di rencanakan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang 2 orang mengatakan masyarakat dengan persentase 67% dan 1 orang sisanya mengatakan bahwa targetnya adalah perusahaan ataupun lembaga keuangan dengan persentase 33%.

- 3) Bagaimana data nasabah 3 tahun terakhir di perusahaan

**Tabel 4.5**  
**Data nasabah 3 Tahun Terakhir**

| No | Keadaan aset | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------|-----------|------------|
| 1  | Meningkat    | 3 Orang   | 100%       |
|    | Jumlah       | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Keadaan asset perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang mengalami kenaikan 3 tahun terakhir ini menurut penuturan 3 orang informan dengan persentase 100%.

- 4) Dimana akan melakukan sosialisasi mengenai strategi yang akan dilakukan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang

**Tabel 4.6**  
**Dimana Melakukan Sosialisasi**

| No | Dimana melakukan sosialisasi | Frekuensi | Persentase |
|----|------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Lapangan                     | 3 Orang   | 100%       |
|    | Jumlah                       | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Semua informan atau 3 orang sepakat mengatakan mengenai hal dimana lokasi untuk melakukan sosialisai mengenai asuransi syariah ataupun pengenalan produk yaitu dilakukan dilapangan atau diluar ruangan dengan persentase 100%.

- 5) Apa kendala yang dihadapi perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang

**Tabel 4.7**  
**Kendala Yang Dihadapi**

| No | Kendala yang dihadapi                                                                     | Frekuensi | Persentase |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Kurang edukasi/literasi                                                                   | 2 Orang   | 67%        |
| 2  | Adanya pembatasan untuk melakukan pertemuan baik dengan nasabah ataupun dengan masyarakat | 1 Orang   | 33%        |
|    | Jumlah                                                                                    | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Menyebutkan kendala yang tengah dihadapi perusahaan 2 orang sepakat menyebutkan bahwa adanya kekurangan edukasi/literasi mengenai asuransi syariah dengan persentase 67% dan 1 orang menyebutkan bahwa kendalanya adalah adanya pembatasan untuk pertemuan dengan nasabah ataupun masyarakat dengan persentase 33%.

- 6) Bagaimana keadaan aset perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang 3 tahun terakhir

**Tabel 4.8**  
**Keadaa Aset 3 Tahun Terakhir**

| No | Keadaan aset | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------|-----------|------------|
| 1  | Meningkat    | 3 Orang   | 100%       |
|    | Jumlah       | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Keadaan asset perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang mengalami kenaikan 3 tahun terakhir ini menurut penuturan 3 orang informan dengan persentase 100%.

- 7) Dimana masyarakat dapat mengetahui mengenai perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang beserta produknya

**Tabel 4.9**  
**Dimana Masyarakat Mendapatkan Informasi**

| No | Dimana masyarakat mendapatkan informasi                    | Frekuensi | Persentase |
|----|------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Melalui situs resmi perusahaan / datang langsung ke kantor | 2 Orang   | 67%        |
| 2  | Melalui lembaga keuangan syariah                           | 1 Orang   | 33%        |
|    | Jumlah                                                     | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Dari bagaimana masyarakat mendapatkan informasi mengenai perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang beserta produknya 2 orang mengatakan bisa melalui situs resmi perusahaan ataupun langsung datang ke kantor dengan persentase 67% dan 1 orang mengatakan bisa melalui lembaga keuangan syariah yang bekerjasama dengan perusahaan dengan persentase 33%.

- 8) Bagaimana proses menghadapi kendala untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi

**Tabel 5.1**  
**Bagaimana proses menghadapi kendala**

| No | Bagaimana proses menghadapi kendala                                     | Frekuensi | Persentase |
|----|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Memberi edukasi kepada masyarakat atau calon nasaba                     | 2 Orang   | 67%        |
| 2  | Sering melakukan pertemuan langsung dengan masyarakat atau calon nasaba | 1 Orang   | 33%        |
|    | Jumlah                                                                  | 3 Orang   | 100%       |

Sumber: Hasil wawancara dengan para informan

Dari bagaimana proses menghadapi kendala untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi informasi mengenai perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang beserta produknya 2 orang mengatakan memberi edukasi kepada masyarakat atau calon nasaba dengan persentase 67% dan 1 orang mengatakan sering melakukan pertemuan langsung dengan masyarakat atau calon nasaba dengan persentase 33%.

## B. Analisis Data

### 1. Analisis terhadap bagaimana strategi asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi

Menurut Kotler yang diterjemahkan oleh Teguh, dkk (2000), yaitu: “Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran”. Adapun komponen *marketing mix* menurutnya ada empat (4) yaitu produk, *price* (harga), *place* (tempat) dan *promotion* (promosi). Sedangkan strategi menurut K. Masrus adalah sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara/upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Sedangkan J.L Thompas juga mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai hasil akhir. Maka antara bauran pasar dan strategi menjadi 2 hal yang dapat dihubungkan.

Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang dalam memasarkan perusahaannya yaitu menggunakan salah satu konsepsi *marketing mix* yang dikemukakan oleh kotler dalam teorinya mengenai bauran pasar yaitu adalah *promotion* (promosi), hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan kepada 3 orang informan menunjukkan bahwa 67% atau 2 informan memaparkan bahwa strategi yang digunakan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang adalah memberi edukasi kepada masyarakat apa dan bagaiman sistem dari asuransi syariah yang dijalankan perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin

cabang Palembang tentunya. Agar masyarakat tidak salah kaprah mengenai industri asuransi syariah dan diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk ikut andil dalam perindustrian asuransi syariah ini. Dan tanpa di sadari masyarakat sebenarnya sudah ikut andil dalam perindustrian asuransi yang tanpa mereka sadari karena sudah ada dalam BPKB kendaraan mereka yang menjadi keharusan dalam mengikuti asuransi itu.

Banyaknya masyarakat yang telah diberi edukasi, akan banyak pula masyarakat yang faham bagaimana sistem industri asuransi syariah ini. Tentu, semakin besar peluang perusahaan asuransi syariah dalam hal ini adalah perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung dalam menjadi nasabah diperusahaan mereka.

Hal ini pun akan berbanding lurus dengan semakin banyaknya nasabah yang ikut dalam industri asuransi syariah, maka makin banyak pula dana umat yang terselamatkan . Karena sistem pengelolaan dana setoran nasabah atau yang biasa disebut premi dalam industri asuransi syariah dibagi dengan sistem pembagian 3 alokasi dana, yang pertama adalah dana *tabarru'* dana yang apabila ada salah satu peserta yang mengalami musibah dan melakukan klaim pada perusahaan maka dana *tabarru'* inilah yang akan digunakan perusahaan untuk membayar klaim nasabah tersebut. Yang kedua ada dana investasi yang mana dana ini baru bisa dicairkan apabila nasabah habis kontrak dan instrumen investasi yang dipilih di awal kontrak oleh nasabah mendapat laba. Yang terakhir dana yang diperuntukan untuk biaya operasional perusahaan.

## **2. Analisis terhadap apa saja kendala-kendala yang dihadapi perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk berasuransi**

Menurut Hansen & Mowen (2000;606) menyatakan salah satu jenis kendala dikelompokkan berdasarkan asalnya yaitu ada kendala internal (*internal constraint*) dan kendala eksternal (*external constraint*). Kendala internal (*internal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan, misalnya keterbatasan jam mesin. Kendala internal harus dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan *throughput* semaksimal mungkin tanpa meningkatkan persediaan dan biaya operasional. Sedangkan Kendala eksternal (*external constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan, misalnya permintaan pasar atau kuantitas bahan baku yang tersedia dari pemasok. Kendala eksternal yang berupa volume produk yang dapat dijual, dapat diatasi dengan menemukan pasar, meningkatkan permintaan pasar ataupun dengan mengembangkan produk baru.

Dilihat dari apa kendala yang dihadapi oleh perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang di ambil dari 3 informan , yang mana ketiga informan adalah bagian dari perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa kendala yang tengah dihadapi perusahaan adalah kurangnya edukasi atau literasi yang memadai mengenai asuransi, khususnya asuransi syariah. Dan dengan keterpaksaan masyarakat ikut andil dalam asuransi seperti BPKB kendaraan mereka yang tanpa mereka sadari ikut berasuransi. Karena persentasenya menunjukkan diangka 67% atau ada dua orang menyatakan bahwa kendala yang dihadapi perusahaan adalah seperti yang disebutkan diatas, sedangkan disisi lain dengan persentase 33% atau

ada satu orang informan mengatakan bahwa kendala yang dihadapi perusahaan menurutnya adalah adanya pembatasan pertemuan dengan masyarakat atau nasabah.

Hal ini sejalan dengan keadaan yang tengah dihadapi masyarakat Indonesia sekarang, yaitu kita harus dituntut dalam keadaan *new normal* ditengah pandemic yang sudah sejak awal 2019 masuk dalam negeri kita. Mengingat banyaknya perubahan yang terjadi secara tidak langsung otomatis juga menghambat perekonomian masyarakat.

Di masyarakat Indonesia yang plural memiliki beragam suku, ras dan agama, akan menjadi sebuah tantangan besar bagi industri asuransi syariah. Adanya perbedaan pendapat masyarakat mengenai industri asuransi syariah menjadi salah satu bagian dari kendala utama kurangnya edukasi mengenai hal tersebut. Perbedaan pendapat ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat pendidikan, pendapatan dan pekerjaan seseorang. Dimana masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa asuransi syariah itu haram, investasi bodong, dan banyak penipuan. Adanya rasa ragu dan tidak terlalu percaya akan industry asuransi syariah ini memberi pengaruh buruk untuk perkembangan industry itu sendiri. Karena masyarakat sudah mempunyai paradigma yang negatif, sebelum mengetahui apa yang sebenarnya dari pihak yang profesional untuk memberikan pemahaman bagaimana berasuransi.

Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa kendala yang dihadapi perusahaan termasuk kedalam kendala eksternal (*external constraint*) dan kendala internal (*internal constraint*) yang di kemukakan oleh Hansen dan Mowen. Dimana

sumber atau asal-muasal datangnya kendala adalah dari pihak luar perusahaan asuransi jiwa syariah Al-Amin cabang Palembang dan berpengaruh kepada pihak dalam perusahaan terlebihnya karena kurangnya sumber daya manusi nya.