

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan semakin hari kian mengalami peningkatan. Hal ini terjadi karena ekonomi masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat semakin sadar untuk menggunakan harta mereka dengan baik, apalagi bagi seorang muslim mereka akan sangat berhati-hati sekali terhadap penggunaan harta mereka. Salah satu lembaga keuangan yang berkembang cukup pesat yaitu lembaga perasuransian, begitu pula dengan lembaga asuransi yang berbasis syariah. Dimana lembaga ini telah banyak membantu kebutuhan masyarakat dalam hal penggantian kemungkinan risiko yang terjadi akibat kecelakaan ataupun musibah-musibah yang tidak diinginkan.

Lembaga asuransi syariah adalah suatu lembaga yang kegiatannya memikul risiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing saling mengeluarkan dana *tabarru'*, dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjuk untuk menanggung risiko. (Muhammad Syakir Sulam2004, hlm.33)

Di Indonesia jenis usaha lembaga asuransi terdiri dari dua bidang utama, yaitu usaha asuransi kerugian (*non life insurance*) dan usaha asuransi jiwa (*life*

insurance). Usaha asuransi kerugian merupakan usaha yang memberikan manfaat jasa-jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul akibat terjadinya peristiwa yang tidak pasti. Sedangkan usaha asuransi jiwa merupakan suatu jasa usaha asuransi yang diberikan oleh perusahaan asuransi dalam penanggulangan risiko yang berkaitan dengan jiwa atau meninggal seseorang yang dipertanggungkan. (Frianto Pandia, Elly Santi Ompusunggu, Achmad Abror, 2009, hlm.141)

Pertumbuhan industri asuransi syariah yang cukup pesat memiliki peranan yang cukup besar bagi perekonomian di Indonesia. Dimana kebutuhan masyarakat akan lembaga asuransi sangat dibutuhkan mengingat banyaknya risiko-risiko yang kemungkinan terjadi dimasa depan. Salah satunya adalah asuransi jiwa yang mampu menanggung orang atas kerugian finansial yang tak terduga dan menyebabkan risiko kematian.

Pesatnya pertumbuhan lembaga asuransi saat ini khususnya lembaga asuransi syariah di Indonesia, menciptakan persaingan yang semakin ketat pula antar perusahaan. Dimana tingkat persaingan saat ini tidak hanya terletak pada keunggulan di bidang teknologi dan proses atau memiliki pasar yang diproteksi dan diregulasi atau memiliki modal. Akan tetapi, kepemilikan sumber daya manusia yang berkualitas juga merupakan asset yang sulit diperdagangkan atau ditiru, langka, dan cocok yang memberikan keunggulan kompetitif perusahaan secara berkelanjutan.

Kepemilikan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan suatu aset yang sangat penting dan dibutuhkan dalam berbagai perusahaan, khususnya bagi perusahaan perasuransian syariah dalam menciptakan dan memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini karena tidak bisa dipungkiri bahwa mengingat di era globalisasi sekarang ini dikenal dengan situasinya yang penuh dengan persaingan. Sebagaimana dikemukakan oleh Kasmawati bahwa terobosan paling menggairahkan dari era globalisasi saat ini bukan karena teknologi, melainkan karena konsep yang luas tentang apa artinya manusia itu. Dimana sumber daya manusia mampu memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, yang mampu memberikan keunggulan-keunggulan kepada perusahaan dalam waktu yang relatif lama. (Kasmawati, 2018, hlm 240)

Pengembangan kualitas SDM bukan suatu persoalan yang gampang dan sederhana, karena membutuhkan pemahaman yang mendalam dan luas pada tingkat pembentukan konsep dasar tentang manusia serta perhitungan yang matang dalam penyiapan institusi dan pembiayaan. Selain itu, sumber keunggulan kompetitif yang melekat pada SDM tidak mudah ditiru oleh pesaing, bersifat khusus dan berdaya guna. (Najmatun Nahdah, 2017, hlm 2)

Selain kepemilikan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, pengembangan produk pada asuransi syariah juga merupakan hal yang perlu dilakukan. Hal ini karena perubahan teknologi yang cepat serta globalisasi pasar saat ini menuntut para eksekutif untuk terus berfokus pada pengembangan produk agar dapat berinovasi sesuai kebutuhan masyarakat dan bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya. Dimana inovasi produk

merupakan cara meningkatkan nilai sebagai sebuah komponen kesuksesan sebuah operasi bisnis yang dapat membawa perusahaan memiliki keunggulan kompetitif dan menjadi pemimpin pasar. Produk yang inovatif diyakini mampu meraih pangsa pasar yang lebih baik dibanding dengan produk tanpa inovasi atau pembauran produk. Melalui inovasi produk yang efektif dan efisien dapat menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan. (Hery Prasetya, Edi Rahardja, Retno Hidayati, 2007, hlm 10)

Secara keseluruhan, pengembangan sumber daya manusia dan produk merupakan mesin inti bagi pertumbuhan perusahaan yang menuntut perusahaan agar piawai dalam mengelolanya. Hal ini dikarenakan pertumbuhan dan perkembangan lembaga keuangan syariah saat ini masih belum dibarengi dengan kualitas SDM berbasis syariah yang memadai serta produk-produk inovatif unggulan dibanding dengan lembaga keuangan konvensional. Sebagaimana perubahan pasar yang cepat sesuai perkembangan dan kondisi persaingan yang tidak lagi mudah bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia, khususnya lembaga asuransi syariah dituntut juga bergerak lebih cepat guna menyediakan kebutuhan sesuai keinginan masyarakat dan memuskan konsumen. (Arif Hidayat, 2011, hlm. 3)

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin didirikan pada tahun 2009 yang kantor pusatnya terletak di Jl. Sultan Agung No.12 Kec. Setiabudi Kota Jakarta Selatan dan memiliki kantor cabang pemasaran dikota Surabaya, Bandung, Palembang, Makasar, Banjarmasin, Medan, Pekanbaru, Samarinda, Pontianak, Padang, Mataram, Lampung. PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang

Banjarmasin terletak di Komplek Ruko Jalan Lingkar Dalam Utara Sultan Adam. Benua AnyaRuko No.9C RT.23 RW.2 Banjarmasin, Kalimantan Selatan.. Perusahaan asuransi syariah ini merupakan perusahaan asuransi jiwa murni syariah yang menaruh perhatian bagi perkembangan perasuransian di Indonesia khususnya perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk dapat bermuamalah berdasarkan syariah Islam. Pemilihan nama perusahaan didasarkan atas pertimbangan dan pengetahuan perusahaan mengenai karakteristik industri perasuransian sebagai “*bisnis kepercayaan*”. Komitmen perusahaan untuk memenuhi perjanjian perlindungan asuransi syariah kepada peserta yang diasuransikan dan/atau pemegang polis telah menjadi filosofi perusahaan untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip syariah islam dan prinsip-prinsip asuransi terutama prinsip *utmost good faith*, dengan komitmen perusahaan yang dilandasi dengan itikad baik untuk menjalankan fungsinya dan kegiatan usaha secara sehat sesuai dengan ketentuan yang berlaku telah menjadi konsep dasar yang melatar belakangi nama perusahaan yaitu “*AL-AMIN*” yang berarti “*Terpercaya*”, dengan menggunakan nama yang baik tersebut perusahaan asuransi wajib memberi pelayanan dan produk-produk yang baik untuk para calon *claim* atau nasabah asuransi syariah agar tertarik untuk memilih produk asuransi syariah dan mampu bersaing dengan lembaga-lembaga asuransi lainnya. (Profil Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Online)

PT Asuransi Jiwa Syarian Al Amin membukukan laba senilai Rp12,73 miliar sepanjang 2022. Laba perusahaan melesat 72,96 persen secara tahunan (year-on-yeariyoy) dari periode sebelumnya yang hanya mengantongi laba

Rp7,36 milYAR. Berdasarkan laporan keuangan yang dipublikasikan di Harian Bisnis Indonesia edisi Kamis (27/4/2023), melesatnya laba Asuransi Jiwa Syariah Al Amin ditopang oleh pendapatan usaha yang naik hingga 62,28 persen secara tahunan. Pendapatan usaha yang dimiliki Asuransi Jiwa Syariah Al Amin menjadi Rp270,1 miliar pada 2022 dari periode sebelumnya bernilai Rp165,44 miliar. Perusahaan juga mencatat laporan surplus defisit underwriting 'Jana tabarru', pendapatan asuransi milik Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tumbuh 53.56 persen yoy. Nilainya naik dari Rp177.99 miliar menjadi Rp273.33 miliar.

Sementara itu, pas beban klaim perusahaan menjadi Rp396,2 miliar atau turun 13,83 persen yoy dari semula Rp459,79 miliar. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin juga mengalami pertumbuhan pada total aset sebesar 21,07 persen yoy menjadi Rp1,76 triliun, dari sebelumnya bernilai Rp1,45 triliun. Pertumbuhan aset perusahaan salah satunya ditopang oleh pos investasi pada surat berharga yang naik 90,16 persen yoy dari Rp346,18 miliar menjadi Rp658,29 miliar.

Menurut data Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) pertumbuhan aset dan kontribusi bruto asuransi jiwa syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan. Namun, dalam hal ini pertumbuhan aset dan kontribusi bruto pada Asuransi Jiwa Syariah Al Amin masih terbilang kecil jika dibandingkan dengan perusahaan asuransi jiwa syariah lainnya. Dimana terjadi ketidakstabilan dengan naik turunnya pendapatan yang menunjukkan bahwa dalam pengelolaannya diperlukan perbaikan-perbaikan dan pengembangan baik dari sisi SDM maupun produk yang ditawarkan. Agar dapat terus unggul

dan bersaing dengan asuransi konvensional dan perusahaan asuransi syariah lainnya, maka perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al Amin harus terus mengembangkan pelayanan dan produk-produk yang inovatif agar nasabah dan calon nasabah terus bertahan menggunakan jasa atau tetap memutuskan menggunakan jasa asuransi tersebut. Pengembangan pelayanan dalam hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan-pengembangan SDM yang ada dalam asuransi syariah. Begitupun dengan produk baru harus terus dikeluarkan sesuai kebutuhan masyarakat agar asuransi syariah tetap dapat bersaing dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Dalam hal ini konsep islam yang menjelaskan diperbolehkannya bersaing secara kompetitif dalam dunia bisnis terdapat dalam surah Al-Baqarah: 148

Untuk itu, berdasarkan uraian-uraian di atas maka perlu diteliti lebih dalam mengenai strategi yang tepat dalam meningkatkan keunggulan kompetitif khususnya pada lembaga asuransi syariah. Sehingga penulis akan menelitinya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif (Studi Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian kali ini penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin ?
2. Bagaimanakah strategi pengembangan produk asuransi jiwa syariah dalam meningkatkan keunggulan produk pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui strategi pengembangan produk asuransi jiwa syariah dalam meningkatkan keunggulan kompetitif pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perasuransian syariah sebagai bagian dari ekonomi islam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan Asuransi

Untuk bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Banjarmasin dalam pengembangan SDM dan mengembangkan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Penulis

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai lembaga asuransi syariah khususnya strategi pengembangan SDM dan produk asuransi syariah serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah.

c. Bagi Akademisi

Menambah khasanah pengetahuan dalam strategi pengembangan SDM dan produk asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Banjarmasin serta sebagai masukan bagi penelitian dengan topik yang sama pada penelitian akan datang.

C. Sistematika Penulisan

Bab I adalah pendahuluan. Isi dari pendahuluan adalah: latar belakang yang menjelaskan mengenai dasar dilakukannya penelitian. Rumusan masalah adalah inti dari masalah yang akan diteliti. Tujuan masalah merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian. Definisi operasional merupakan fokus atau objek penelitian sehingga pembahasan tidak meluas pada topik yang berbeda. Manfaat penelitian merupakan penjelasan tentang manfaat teoritis dan secara praktis. Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian dari peneliti lain yang digunakan sebagai acuan dan sistematika penelitian menjelaskan urutan dari isi skripsi.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini dipaparkan beberapa teori yang berhubungan dengan bahasan penelitian, yaitu: teori tentang asuransi syariah, teori tentang polis, teori tentang produk PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Banjarmasin.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini membahas metodologi penelitian yang akan menjelaskan jenis penelitian yang akan digunakan. Pada bab ini berisi Pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data merupakan metode untuk mengumpulkan data berupa wawancara, dokumentasi.

Bab IV merupakan laporan penelitian dan analisis data. Pada bab ini terdiri dari penyajian data, analisis data dan hasil penelitian. Penyajian data adalah informasi tentang perusahaan yang diteliti seperti visi misi, struktur organisasi, dan profil PT Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Banjarmasin. Sedangkan

analisis data dan hasil penelitian adalah hasil wawancara dengan narasumber .

Bab V adalah penutup. Dalam bab ini mengungkapkan simpulan dan saran atas dasar penelitian. Simpulan pada bab ini adalah jawaban dari rumusan masalah yang sudah ditentukan yang dibahas pada bab iv. Saran adalah usulan yang ditujukan kepada pihak yang terkait dan pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.