

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

PT Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN 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 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 untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip syariah Islam dan prinsip-prinsip asuransi terutama prinsip *utmost good faith*. Dengan komitmen yang dilandasi oleh 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”.

Kantor pertama PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin berlokasi 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 dalam kerjasama koasuransi perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia.

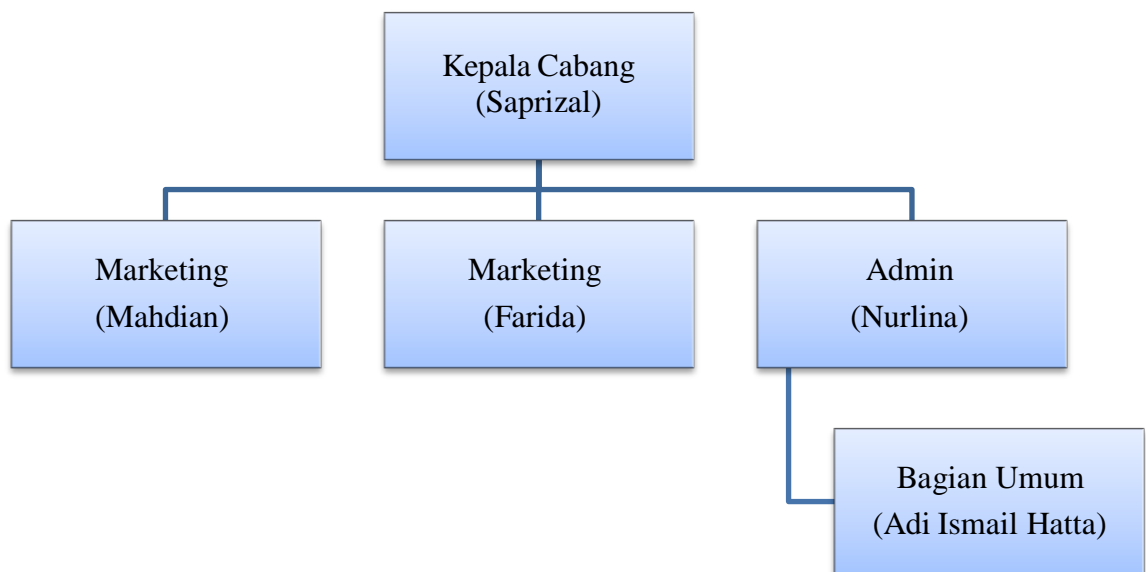
Kesuksesan perusahaan didorong oleh dedikasi seluruh karyawan dan komitmen mereka untuk bekerja secara bertanggung jawab dan benar dalam pengelolaan manajemen risiko. Perusahaan juga senantiasa meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga telah mendorong Perusahaan untuk mampu bersaing didalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan sumber daya manusia yang Kami miliki dan pengembangan produk-produk yang inovatif, Perusahaan telah terlibat dalam hampir setiap aspek dari kebutuhan masyarakat akan perlindungan asuransi jiwa.

Kerja keras untuk menjadi penyedia jasa asuransi syariah terkemuka dibuktikan dengan terobosan-terobosan yang signifikan yang mungkin belum pernah dilakukan oleh perusahaan-perusahaan asuransi lainnya, diantaranya keberhasilan Perusahaan untuk membukukan laba di tahun pertama sejak mulai beroperasi (tahun 2010) dan serangkaian penghargaan sebagai *1st Best Life Insurance 2012* dengan ekuitas Rp.100 Milyar Kebawah dari Media Asuransi, serta Penghargaan Asuransi Syariah berkinerja “**Sangat Bagus**” pada acara *The Best Sharia Finance Infobank Award 2012*. Penghargaan lain yang dicapai adalah *1st Rank The Best Islamic Life Insurance*, *1st Rank The Most Expansive Insurance*, dan *2nd*

Rank 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 untuk bekerja setiap hari dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan “*Perlindungan Yang Amanah dan Terpercaya*” sesuai dengan syariat Islam terhadap jiwa manusia, harta benda dan keturunannya.

b. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin



Sumber: data diolah penulis, 2024

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi
PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin**

Berikut adalah deskripsi tugas dari struktur organisasi PT. AJS Al Amin Cabang Banjarmasin.

- 1) Saprizal, pimpinan atau kepala cabang, bertugas mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional di kantor cabang, mempekerjakan staff, dan melakukan pelatihan kepada anggota staff yang baru. Selain itu, kepala cabang juga bertugas untuk mengembangkan target dan mempertahankan kinerja perusahaan serta memimpin setiap kegiatan yang ada di kantor cabang, termasuk kegiatan pemasaran.
- 2) Mahdian dan Farida sebagai marketing, bertugas untuk mencari rekan baru berdasarkan target pasar (market) perusahaan, melakukan pelayanan, pembinaan, dan pengajuan serta memberikan penanganan pada produk Syariah Pembiayaan di Bank Muamalat atau pun di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di dalam atau di luar Kota Banjarmasin.
- 3) Nurlina, sebagai admin memiliki tugas memberikan penanganan terhadap semua kebutuhan administrasi perusahaan serta mengatur kas keuangan perusahaan.
- 4) Adi Ismail Hatta, sebagai Bagian Umum atau OB (*office boy*), tugasnya untuk menjaga kebersihan kantor serta menjadi teknisi pada Al Amin Banjarmasin.

c. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

1) Visi

“Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Handal dan Terpercaya”

2) Misi

“Memberikan Pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan melaksanakan pengelolaan manajemen risiko yang sehat”

d. Prinsip Operasional PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

Dalam menjalankan kegiatan operasional dan pelayanan perusahaan, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin menganut beberapa prinsip utama, yaitu sebagai berikut:¹⁰²

- 1) Prinsip keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT, yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai syariah dalam segala aspek kehidupan manusia.
- 2) Prinsip kepercayaan. Dimana sesuai dengan nama perusahaan Al-Amin yang berarti kepercayaan, perusahaan selalu menerapkan prinsip ini dalam operasionalnya untuk mendapatkan dan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan.
- 3) Prinsip Kecepatan dan ketepatan, karena perusahaan banyak menjalin hubungan kerja sama dengan lembaga perbankan maka prinsip kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan sangat diutamakan oleh perusahaan.
- 4) Profesionalisme, yaitu dibangunnya suatu sifat dengan semangat kerja yang tinggi, pekerja keras, kerja secara ikhlas serta kerja secara cerdas dalam mencapai tingkat standar kerja yang baik dan kompeten.

e. Akad Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

Dalam menjalankan dan melaksanakan kegiatan operasional, perusahaan menggunakan 2 akad, yaitu sebagai berikut:

- 1) Akad *tabarru'*, yaitu akad dimana antara sesama pemegang polis saling membantu dan tolong-menolong ketika salah satu peserta mendapat musibah meninggal dunia atau lainnya. Akad ini merupakan akad tolong- menolong yang mana ketika masa habis kontrak tidak terjadi klaim atau suatu musibah tidak ada pengembalian dana dari premi yang telah disetor. Selain itu, dana dengan akad ini tidak digunakan untuk kegiatan operasional ataupun investasi, namun digunakan khusus untuk menanggung kemungkinan risiko terjadi pada pemegang polis.
- 2) Akad *tijarah* (pengelolaan), yaitu akad dimana perusahaan mengelola dana yang terkumpul dari pembayaran premi peserta polis. Dalam hal ini keuntungan digunakan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan, seperti membayar gaji karyawan dan lain sebagainya.
- 3) Prosedur Pendaftaran Polis dan Pengajuan Klaim PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin
- 4) Prosedur Pendaftaran Polis

Sebelum nasabah mendaftar sebagai peserta polis, dalam hal ini terdapat beberapa prosedur yang dapat dilakukan oleh calon peserta asuransi untuk melakukan pendaftaran sebagai peserta sebagai berikut:

- 5) Melakukan pendaftaran langsung ke kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah AL-Amin.
- 6) Menyerahkan persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan, diantaranya:
 - a. Foto copy KTP
 - b. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
- 7) Syarat yang perlu diserahkan apabila calon peserta menggunakan produk pembiayaan yaitu:
 - a) Foto copy KTP
 - b) Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
 - c) Jumlah pinjaman
 - d) Jangka waktu pinjaman
- 8) Membayar sejumlah premi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 9) Setelah semua syarat terpenuhi perusahaan akan memberikan sebuah sertifikat sebagai bukti bahwa nasabah terdaftar sebagai peserta asuransi.

f. Prosedur Pengajuan Klaim

Ketika peserta asuransi mengalami musibah atau terjadi klaim, maka prosedur yang perlu dilakukan saat mengajukan klaim ke perusahaan yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendaftarkan pengajuan klaim ke perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin.
- 2) Mengisi form yang telah disediakan perusahaan.

- 3) Jika peserta meninggal karena sakit menyerahkan surat keterangan kematian dari kelurahan atau rumah sakit. Namun, jika meninggal karena kecelakaan menyerahkan surat keterangan dari kepolisian.
- 4) Menyerahkan foto copy KTP
- 5) Menyerahkan foto copy kartu keluarga (KK)
- 6) Setelah kurang lebih satu minggu maka perusahaan akan membayar ganti kerugian.

g. Produk-Produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin

1) Syariah Pembiayaan

Syariah pembiayaan Al Amin adalah program asuransi syariah yang memberikan perlindungan atau jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan dalam masa perlindungan asuransi syariah tidak dapat memenuhi kewajiban untuk melunasi pinjamannya akibat mengalami risiko yang dijamin. Jenis-jenis produk pembiayaan perbankan atau lembaga keuangan lainnya yang dapat disinergikan dengan produk “Syariah Pembiayaan Al Amin” terdiri atas:

- a) Pembiayaan Pegawai aktif
- b) Pembiayaan Pensiun
- c) Pembiayaan Dana Talangan Haji f. Pembiayaan Kepemilikan Rumah
- d) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor
- e) Pembiayaan Usaha Kecil (Mikro) Pembiayaan *Linkage*

2) Al-Amin Badal Arafah

Al-Amin Badal Arafah merupakan program asuransi jiwa syariah yang memberikan santunan kepada penerima manfaat dan pembiayaan ibadah haji (Badal Haji) bagi peserta yang diasuransikan apabila dalam masa asuransi syariah peserta yang diasuransikan:

- a) Ditakdirkan meninggal dunia akibat sakit dan atau kecelakaan.
- b) Mengalami cacat tetap seluruhnya.
- c) Penggantian biaya pengobatan atau rawat inap akibat kecelakaan.

3) *At Ta'min* Perjalanan

At Ta'min Perjalanan adalah program perlindungan asuransi syariah bagi pengguna angkutan umum yang memberikan jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan ditakdirkan meninggal dunia akibat kecelakaan atau mengalami cacat tetap sebagian atau cacat tetap seluruhnya atau penggantian biaya pengobatan atau rawat inap akibat mengalami musibah kecelakaan dalam masa perjanjian asuransi syariah.

4) *At Ta'min* Siswa

At Ta'min Siswa adalah program perlindungan asuransi syariah bagi siswa atau pelajar yang memberikan jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan ditakdirkan meninggal dunia akibat kecelakaan atau mengalami cacat tetap sebagian atau cacat tetap seluruhnya atau ketidakmampuan berpenghasilan akibat cacat tetap atau penggantian

biaya pengobatan atau rawat inap akibat mengalami musibah kecelakaan dalam masa perjanjian asuransi syariah.

5) *At Ta'min* Pegawai

At Ta'min Pegawai adalah program perlindungan asuransi syariah bagi pegawai perusahaan yang memberikan jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan ditakdirkan meninggal dunia atau mengalami cacat tetap akibat kecelakaan atau penggantian biaya pengobatan atau rawat inap akibat mengalami musibah kecelakaan dalam masa perjanjian asuransi syariah.

6) Al Amin Tabungan Arafah

Adalah program perlindungan asuransi syariah bagi nasabah bank penabung tabungan haji yang memberikan jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perlindungan asuransi syariah.

7) *At Ta'min* Kecelakaan Kerja

Merupakan program perlindungan asuransi syariah bagi pekerja yang memberikan jaminan penggantian kerugian finansial kepada penerima manfaat apabila peserta yang diasuransikan ditakdirkan meninggal dunia akibat kecelakaan atau mengalami cacat tetap seluruhnya atau ketidakmampuan berpenghasilan akibat cacat tetap atau penggantian biaya pengobatan atau rawat inap akibat mengalami musibah kecelakaan dalam masa perjanjian asuransi syariah.

B. Pembahasan

1. Bagaimana Strategi Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin

Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh sebuah instansi atau perusahaan guna meningkatkan kompetensi atau kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki mencapai efektifitas kerja sesuai yang diinginkan. Sumber daya manusia merupakan aset yang sulit diperdagangkan atau ditiru yang dapat memberikan keunggulan kompetitif terhadap perusahaan secara berkelanjutan.

Dalam perspektif islam manusia merupakan makhluk yang diciptakan sebagai hamba yang semata-mata mengabdikan diri kepada Allah. Manusia adalah khalifah di muka bumi yang berkewajiban untuk mengelola bumi, sebagaimana tertera dalam surah Al-Baqarah: 30 sebagai berikut.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: "ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui." (Q.S. Al-Baqarah:30)

Berdasarkan ayat di atas dijelaskan bahwa Allah menciptakan manusia dengan tujuan menjadikan manusia sebagai khalifah yang mengelola bumi, meraih keselamatan dan kemaslahatan dunia akhirat. Manusia sebagai khalifah di muka bumi memiliki tanggung jawab dalam memakmurkan dan mengurus bumi secara baik. Maka dalam hal ini manusia memiliki peran penting dan kebermanfaatan terhadap keberlangsungan hidup di muka bumi. Sama halnya dalam suatu perusahaan, manusia sebagai sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan memiliki peranan yang penting dalam mengelola operasional perusahaan secara baik sesuai dengan syariat islam.

Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mencapai kemaslahatan sesama manusia pun memiliki peran penting dalam menghadapi persaingan secara baik dan kompetitif bagi perusahaan. sumber daya manusia yang berkualitas adalah dasar bagi perusahaan dalam memperoleh keunggulan kompetitif yang disebabkan oleh perubahan lingkungan yang selalu menciptakan tantangan-tantangan baru dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya tantangan yang semakin kompleks, maka hal ini menuntut perusahaan untuk terus melakukan manajemen sumber daya manusia yang memadai dan mampu bersaing. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan agar SDM yang dimiliki memiliki kemampuan yang mampu diandalkan adalah melalui pengembangan-pengembangan sumber daya manusia.

Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kompetitif atau bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya perusahaan

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin terus melakukan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki. Alasan perusahaan melakukan pengembangan- pengembangan SDM disebabkan karena pengetahuan karyawan yang dimiliki masih minim mengenai seluk beluk asuransi syariah baik terkait dengan produk-produk asuransi syariah maupun akad-akad yang digunakan terkait dengan pelaksanaan dan operasional asuransi syariah. Kurangnya pengetahuan karyawan akan asuransi syariah disebabkan oleh latar belakang setiap karyawan yang berbeda-beda dan tidak sesuai dengan *basic* ekonomi syariah.

Sebab faktor di atas, maka untuk dapat terus meningkatkan keunggulan dalam bersaing PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin melakukan berbagai pengembangan SDM yang mendorong kinerja operasional perusahaan dengan baik. Adapun strategi yang digunakan dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif antara perusahaan-perusahaan lainnya melalui pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki yaitu melalui penetapan strategi bersaing peningkatan kualitas dalam pengembangan sumber daya manusia. Peningkatan kualitas kepada karyawan ataupun sdm yang dimiliki dilakukan melalui metode pelatihan-pelatihan guna meningkatkan keterampilan ataupun pengetahuan karyawan. Peningkatan kualitas merupakan suatu proses sistematis yang terus menerus dalam meningkatkan mutu atau kualitas baik kualitas pelayanan yang diberikan maupun kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas pelayan adalah serangkaian aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi

keinginan konsumen. Sedangkan kualitas produk yaitu keseluruhan jasa atau barang yang dihasilkan perusahaan dimana produk tersebut telah benar-benar siap ditawarkan serta sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dilihat dari segi kualitas pelayanan maupun kualitas produk, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin sangat memperhatikan dan memprioritaskan kualitas baik dari sisi pelayanan maupun produk yang diberikan. Para karyawan dan staff perusahaan telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik kepada para relasi dan nasabah dari perusahaan tersebut. Segala bentuk pelayanan mulai dari pendaftaran sebagai peserta asuransi hingga pelayanan ketika terjadi suatu klaim pada peserta asuransi telah berusaha dilakukan dengan baik dan cepat. Meskipun demikian, dalam hal ini perusahaan tidak memungkiri apabila dalam pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan keinginan nasabah. Ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan dapat disebabkan karena kelalaian nasabah dalam memberikan pelayanan terbaik. Hal ini dijelaskan karyawan dan pegawai juga manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dalam proses pelayanan tersebut, ujar Bapak Zakwan. Oleh sebab itu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif, beliau menyebutkan beberapa strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan dalam menunjang operasional perusahaan. Beberapa strategi tersebut adalah sebagai berikut.

Pengembangan kompetensi kepada karyawan mengenai penguasaan

produk inti yang dimiliki perusahaan. Pengembangan kompetensi ini dilakukan oleh perusahaan melalui pemberian pengetahuan lebih kepada para karyawan mengenai produk inti yang dimiliki perusahaan, sehingga para karyawan benar-benar penguasai produk maupun akad terkait produk inti tersebut. Produk inti yang dimiliki oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin adalah produk syariah pembiayaan. Produk ini adalah produk unggulan perusahaan ujar Bapak Zakwan. Dimana pada produk ini berkaitan dengan pembiayaan pada bank- bank syariah sehingga perusahaan menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga-lembaga perbankan. Disisi lain penerapan strategi ini bertujuan untuk menciptakan SDM berbasis syariah yang sesuai dengan standar sebagai acuan. Penerapan strategi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hevi Prima Yunita mengenai “Strategi pengembangan SDM berbasis kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulung Agung”, dimana ia menyebutkan bahwa pengembangan SDM berbasis syariah dapat dilakukan melalui pemberian kompetensi melalui motivasi kepada karyawan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan terkait dengan lembaga keuangan syariah khususnya perbankan.

1. Pelatihan

Pelatihan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman maupun perubahan perubahan sikap seorang karyawan atau individu. Pelatihan pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin

dilakukan secara mingguan dan juga tahunan. Dalam pelatihan ini para karyawan dan staff perusahaan diberikan pelatihan melalui presentasi serta pelatihan terhadap sistem perhitungan yang digunakan perusahaan.

Dalam pelatihan presentasi biasanya dilakukan untuk meningkatkan hubungan kedekatan antar sesama karyawan. Hal ini karena di dalam kegiatan presentasi dilakukan diskusi selama ceramah sehingga hal ini dapat meningkatkan umpan balik dan partisipasi sesama karyawan. Hal ini sejalan dengan teori Veitzhal Rivai bahwa pengembangan SDM dapat dilakukan melalui kegiatan presentasi kelas atau presentasi video dengan tujuan memberikan umpan balik antar sesama karyawan. Sedangkan dalam pelatihan sistem perhitungan, biasanya dilakukan pelatihan kepada karyawan mengenai sistem perhitungan yang digunakan perusahaan seperti sistem perhitungan premi. Hal ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan akan perhitungan yang digunakan perusahaan, sehingga karyawan yang bersangkutan mampu menguasai hal tersebut.

Pelatihan-pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan biasanya tidak hanya dilakukan di dalam lingkup perusahaan tersebut, tetapi juga dilakukan di luar perusahaan atau dengan strategi rotasi. Dimana pelatihan ini dapat diberikan dengan cara memindahkan peserta pelatihan dari tempat kerja satu ketempat kerja yang lain. Hal tersebut dilakukan agar karyawan mampu mendapatkan variasi kerja.

2. *Maping Area*

Mapping area merupakan suatu strategi pemetaan dari aktivitas bisnis yang dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin menerapkan strategi ini memungkinkan untuk keperluan dalam hal manajemen teknologi perusahaan. *mapping area* atau pemetaan wilayah ini biasanya diimplementasikan dengan menggunakan sebuah program yang secara otomatis dapat memberikan informasi-informasi berupa data terkait dengan area tersebut. Tujuan perusahaan menerapkan strategi ini dalam pengembangan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan pemahaman karyawan dalam operasional perusahaan terkait dengan wilayah pemasaran perusahaan. Dengan adanya penguasaan akan pemetaan wilayah tersebut sangat memungkinkan untuk memudahkan dalam proses pemasaran produk, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah asuransi. Selain itu, dengan penguasaan yang mendalam juga dapat memudahkan dalam proses menyangkut pengambilan keputusan terhadap masalah-masalah yang dihadapi pada wilayah berkaitan, serta memudahkan perusahaan dalam menganalisis dan mengidentifikasi produk yang tepat untuk dipasarkan di wilayah tersebut.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dalam menerapkan strategi *mapping area* ini lebih banyak menekankan pada proses pemasaran produk asuransi yang dimiliki perusahaan. Dimana dengan mengetahui kondisi wilayah terkait pemasaran, perusahaan dapat lebih mudah dalam memutuskan produk apa yang tepat dan dibutuhkan oleh wilayah

marketing tersebut.

Dalam pelaksanaannya strategi *mapping area* yang ditetapkan oleh perusahaan sebagai salah satu strategi dalam pengembangan SDM merupakan strategi yang murni ditetapkan perusahaan tanpa mengadopsi dari teori yang ada ataupun penelitian terdahulu terkait pengembangan SDM.

3. Pendekatan Hubungan Dengan Karyawan dan Relasi

Pendekatan hubungan dengan karyawan dan relasi adalah suatu strategi pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin melalui pendekatan emosional antara atasan kepada karyawan serta para karyawan kepada relasi atau nasabah asuransi. Pendekatan ini dilakukan dengan tujuan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antar sesama karyawan maupun dengan relasi yang terkait. Dengan adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan diharapkan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan serta menciptakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Melalui suasana kerja yang menyenangkan tersebut, maka secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas kerja yang maksimal dan sesuai dengan harapan perusahaan.

Selain hal tersebut, hubungan yang baik dengan berbagai relasi perusahaan serta nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin juga akan menciptakan dampak positif terhadap perusahaan. Salah satu dampak positifnya yaitu terciptanya hubungan yang baik antara

perusahaan dan relasi, sehingga akan meningkatkan kepercayaan para relasi kepada perusahaan dan terus menggunakan produk jasa yang ditawarkan perusahaan. Kepercayaan yang tinggi dari para relasi dan nasabah asuransi secara tidak langsung sangat memungkinkan meningkatkan penjualan produk, karena dengan adanya promosi mulut ke mulut dari para nasabah mengenai perusahaan dapat meningkatkan image perusahaan di mata masyarakat yang berdampak baik bagi perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin.

Melalui pengembangan dan pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan staffnya mengenai kualitas yang diberikan oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, rata-rata nasabah asuransi telah merasa puas dan percaya dengan kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Dimana berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa nasabah padaperusahaan tersebut yang salah satunya adalah ny. T yang menyatakan bahwa

“ saya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan perusahaan selama menjadi peserta asuransi di perusahaan tersebut. Pelayanan yang diberikan tidak pernah mengecewakan, dimana setiap kali saya datang ke kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin semua karyawan ramah dan sangat membantu ketika ada kesulitan yang dihadapi. Begitupun dengan produk yang ditawarkan, meskipun selama menjadi peserta belum terjadi klaim, namun dengan biaya premi yang tidak terlalu tinggi hal itu sangat membantu.”

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan beberapa nasabah melalui wawancara yang telah dilakukan dengan penulis, dimana sebagian besar nasabah merasakan pelayanan yang baik dari perusahaan

sangat memungkinkan jika perusahaan mampu unggul dibanding dengan perusahaan asuransi lainnya. Hal ini karena perusahaan telah mengantongi atau memperoleh kepercayaan yang penuh dari para nasabah dan relasi serta *image* yang baik di masyarakat. Meskipun demikian, pengembangan SDM berbasis syariah yang memenuhi standar harus terus dilakukan oleh perusahaan guna kepentingan dalam operasional perusahaan yang berkelanjutan.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin juga tidak memungkiri bahwa dalam proses pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memiliki kendala yang menghambat proses pengembangan tersebut. Kendala tersebut tidak lain adalah berasal dari karyawan itu sendiri. Dimana kesadaran masing-masing karyawan masih sangat kurang untuk terus menggali ilmu mengenai asuransi syariah secara mandiri. Karyawan hanya mengandalkan pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh perusahaan saja. Sehingga untuk dapat memahami asuransi syariah secara mendalam membutuhkan proses yang cukup panjang dan memakan waktu.

Dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa strategi pengembangan produk asuransi syariah yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin adalah dengan melihat kondisi pasar, mengembangkan produk yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan.

Faktor yang mendorong dilakukan pengembangan produk pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin adalah semakin tingginya tingkat persaingan dengan hadirnya lembaga-lembaga asuransi baru yang

menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk, dan juga kebutuhan masyarakat semakin tinggi untuk menggunakan produk asuransi yang disediakan perusahaan. Terlepas dari strategi yang telah dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin, dalam mengembangkan produk juga memiliki kendala yang sering dihadapi perusahaan yaitu dalam hal perizinan yang cukup sulit karena produk yang akan dipasarkan harus benar-benar sesuai dengan syariah, dan juga produk yang telah dipasarkan terkadang masih susah untuk diterima di masyarakat dan pasar.

Dari wawancara dengan Bapak Bahrul Aziz selaku Koordinator Wilayah menyatakan “faktor yang mempengaruhi perusahaan melakukan pengembangan sumber daya manusia yaitu pengetahuan karyawan yang masih minim mengenai produk-produk asuransi syariah ataupun akad-akad terkait pelaksanaan operasional perusahaan seperti akad dan produk terkait bank syariah. Hal ini dikarenakan latarbelakang pendidikan karyawan yang berbeda-beda dan tidak sesuai dengan *basic* ekonomi syariah”.

Pernyataan Bapak Zakwan Efendi dalam hasil wawancara menyatakan bahwa “tingginya tingkat persaingan dengan hadirnya lembaga-lembaga asuransi baru yang menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk, dan juga kebutuhan masyarakat semakin tinggi untuk menggunakan produk asuransi yang disediakan perusahaan”.

Strategi umum pengembangan SDM yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan persaingan diantaranya yaitu pertama, melakukan pengembangan kompetensi karyawan akan penguasaan produk inti. Produk

inti yang dimaksud adalah produk unggulan perusahaan yaitu produk syariah pembiayaan (produk yang mengcover pembiayaan pada bank syariah). Kedua, melalui pelatihan terhadap karyawan terkait kegiatan operasional perusahaan. Pelatihan di Asuransi Al Amin ini dilakukan secara mingguan dan juga tahunan, meliputi pelatihan presentasi dan teknik perhitungan premi. Ketiga, *mapping area*. Kegiatan ini dilakukan untuk kepentingan pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah terkait wilayah pemasaran. Keempat, Pendekatan hubungan dengan karyawan dan relasi.

Strategi pengembangan produk asuransi syariah yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin adalah dengan melihat kondisi pasar, mengembangkan produk yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan. Tujuannya untuk meningkatkan pendapatan dan mandiri.

Hasil wawancara dengan Yogi sebagai marketing *manajer* menyatakan bahwa Penerapan strategi inovasi produk dilakukan dengan melakukan hubungan kerjasama dengan korporasi atau lembaga yang memang belum melakukan hubungan kerjasama dengan kantor pusat. Diantara seperti BPRS, BMT dan lembaga pendidikan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan Ibu Endang sebagai *marketing suport* menuturkan bahwa dalam kegiatan operasional pelaksanaannya kita telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan semampu kita kepada nasabah. Namun, kita juga tidak dapat memungkiri jika masih ada nasabah yang kurang puas dengan pelayanan

yang telah kita berikan.

Dalam penuturan Bapak Cani selaku administrasi korwil “kualitas merupakan prinsip perusahaan yang harus selalu dijalankan, terlepas itu adalah segi sumber daya manusia maupun produk yang kami miliki”.

“Di sisi biaya sebelum perusahaan melakukan segala sesuatu, semua telah diperhitungkan terutama dari sisi biaya yang harus dikeluarkan. Namun, dalam hal ini kita tidak menekankan pada biaya rendah untuk mencapai keuntungan yang tinggi.

Menurut Ibu Dita selaku administrasi cabang “kualitas adalah hal utama bagi kita. Hal ini terlihat dari jumlah karyawan yang kita miliki, dimana dalam perekrutan karyawan kami sangat memperhatikan kualitas yang dimiliki seseorang guna menunjang kegiatan operasional perusahaan”.

Secara umum, dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa peserta asuransi, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa produk yang telah dipasarkan oleh perusahaan telah sesuai dengan kebutuhan saat ini. alasannya karena biaya premi yang tidak terlalu besar serta banyaknya kemungkinan risiko yang dapat terjadi kapanpun.¹¹⁷ Namun, ada pula nasabah yang belum merasakan bahwa produk tersebut sesuai dengan kebutuhannya dikarenakan masih termasuk baru menjadi bagian dari peserta asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Disisi lain ada juga yang beranggapan telah sesuai, namun nasabah beranggapan akan lebih baik jika perusahaan mengeluarkan produk yang tidak hanya mengcover jiwa tetapi kerugian juga.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin, secara umum sebagian besar peserta asuransi merasa puas dan beranggapan bahwa pelayanan yang telah diberikan perusahaan baik, dimana mereka menyatakan bahwa pelayanan karyawan ramah, cara kerja cepat, tidak ribet, serta tidak harus datang ke kantor saat ada keperluan yang perlu ditanyakan.¹²⁰ Ada juga beberapa nasabah yang tidak merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dan staff dikarenakan jarang atau bahkan belum pernah datang secara langsung ke kantor yang terkait.¹²¹ Nasabah yang belum merasa puas pun ada yaitu Silfiya yang bekerja sebagai salah satu karyawan di Universitas Polinela, alasannya karena setiap datang ke kantor ia harus menunggu cukup lama.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin diantaranya Sellin Maysela, Sukayin, Wiki Fatmala, Ratna, Titin Hartini, Meri Puspita, Yunita, Nugroho, Silfiya, Chandra, Septi Indah Sari menyatakan bahwa semua nasabah terkait telah merasa percaya menjadi peserta di perusahaan tersebut. Alasannya karena perusahaan adalah perusahaan berbasis syariah, merupakan perusahaan besar dan telah lama berdirinya, serta produk dan harga premi sesuai dengan kebutuhan.

Secara umum sebagian nasabah dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin telah merasa puas namun belum merasa terbantu dengan hadirnya produk asuransi syariah yang digunakan oleh nasabah saat ini. hal

ini dikarenakan selama menggunakan produk tersebut peserta asuransi yang bersangkutan belum pernah terjadi suatu musibah yang menyebabkan nasabah mengajukan klaim kepada perusahaan terkait. Namun, bagi Bapak Sukayin yang pernah mengajukan klaim produk asuransi syariah yang digunakan dari perusahaan tersebut sangat memuaskan dan membantu .

2. Bagaimana Strategi Pengembangan Produk Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin

Sejak berdirinya berbagai lembaga keuangan syariah di Indonesia khususnya lembaga asuransi syariah yang semakin berkembang pesat setiap tahunnya, menuntut setiap perusahaan asuransi syariah untuk terus melakukan pengembangan-pengembangan dan inovasi agar terus dapat bersaing serta mempertahankan keunggulannya dibanding dengan lembaga lainnya. Begitupun dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin juga tidak mau kalah dan tertinggal dengan lembaga keuangan lainnya. Hal ini telah dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang telah didapatkan oleh perusahaan sejak beroperasinya perusahaan pada tahun 2010. Oleh karena itu, untuk terus dapat bersaing dan meningkatkan keunggulan kompetitifnya PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin siap untuk terus melakukan pengembangan dan inovasi, baik dari sisi sumber daya manusia maupun produk yang dipasarkan.

Pada suatu organisasi produk merupakan barang sangat yang penting bagi perusahaan, maka pemilik usaha dalam membuat produknya harus

berlandaskan pada syariat Islam. Sehingga produk yang dibuat harus memenuhi kehalalan, standarisasi mutu, bermanfaat, dan dibutuhkan manusia. Selain itu, dalam memasarkan produk tidak boleh mengandung unsur-unsur yang dilarang oleh syariat islam seperti riba karena dapat mengakibatkan terjadinya penipuan dan ketidakadilan terhadap salah satu pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam surah Ali Imran: 130 tentang keharaman riba.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*”(Q.S. Ali Imran:130)

Ayat di atas menjelaskan mengenai keharaman *riba* dalam segala aspek kehidupan, termasuk di dalamnya mengenai produk lembaga keuangan syariah. Apapun bentuk produk keuangan, baik itu asuransi, tabungan, deposito, investasi, dan bentuk lainnya, selama didalamnya terdapat *Riba*, praktek *Maysir*, maupun *Gharar*, maka sebaiknya hal tersebut ditinggalkan. Umat Islam senantiasa dituntun untuk mencari rezeki dari sumber yang halal, dengan cara yang halal, dan pergunkanlah rezeki itu untuk hal-hal yang dihalalkan serta diridhoi oleh Allah SWT dan Rasul-Nya.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dalam melakukan pengembangan produk dipengaruhi oleh beberapa alasan yang mengharuskan perusahaan terus melakukan inovasi-inovasi produk. Sebagaimana telah dikatakan oleh Bapak Zakwan selaku kepala cabang diantara beberapa alasan tersebut yaitu

semakin tingginya tingkat persaingan dengan hadirnya lembaga-lembaga asuransi baru yang menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk, dan juga kebutuhan masyarakat semakin tinggi untuk menggunakan produk asuransi yang disediakan perusahaan. Selain itu, keinginan perusahaan cabang untuk mandiri dan tidak selalu ketergantungan dengan perusahaan pusat juga menjadi faktor dan alasan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin cabang Banjarmasin terus melakukan inovasi produk. Dengan demikian, melihat kondisi tersebut perusahaan berupaya menciptakan inovasi baru terhadap produk yang dimiliki agar tetap diterima di lingkungan masyarakat dan sekitarnya.

Strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dimulai dengan melihat kondisi pasar dan indentifikasi terhadap kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi. Setelah perusahaan berhasil dan mengetahui langkah yang harus dilakukan untuk menciptakan output, maka pengembangan-pengembangan produk dilakukan semaksimal mungkin agar produk mudah diterima oleh masyarakat luas dan mampu lebih baik dibanding dengan produk lembaga lainnya.

Berbagai jenis produk yang telah dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin diantaranya yaitu produk pembiayaan, *at ta'min* badal arafah, *at ta'min* perjalanan, *at ta'min* kecelakaan kerja, *at ta'min* siswa, al amin tabungan arafah, serta produk *at ta'min* pegawai.

Dalam mencapai tujuan dan target-target yang telah direncanakan PT.

Asuransi Jiwa Syariah Al Amin memiliki strategi pengembangan produk yang cukup baik. Adapaun strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam mengembangkan produk asuransi syariah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler yaitu melalui modifikasi produk serta inovasi produk yang dikembangkan dari produk yang telah dimiliki perusahaan melalui riset dan pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan sendiri. Dimana dalam pengembangan ini perusahaan berusaha mengembangkan produk-produk yang telah dimiliki berdasarkan kebutuhan dan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin agar produk-produk yang dimiliki tersebut tetap diterima masyarakat dan pasar seiring dengan perkembangan zaman serta teknologi yang semakin pesat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulita Sari mengenai strategi pengembangan produk pada lembaga keuangan syariah. Dimana dalam hasil penelitian keduanya menyatakan bahwa salah satu cara yang dilakukan untuk mengembangkan produk pada PT BPRS Mitra Agro Usaha yaitu dengan mengembangkan produk-produk yang sudah ada, seperti pada produk titipan ataupun produk dibidang penyaluran dana.

Semua usaha tersebut dilakukan oleh perusahaan semata-mata untuk mempermudah para mitra dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin khususnya lembaga perbankan serta calon peserta asuransi yang hendak mendaftar sebagai peserta asuransi. Selain itu, dengan banyaknya produk yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dan terus melakukan

pengembangan produk yang telah ada tersebut digunakan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi yang telah disediakan oleh perusahaan. Dari semua produk yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tersebut banyak masyarakat serta lembaga perbankan yang terbantu karena dengan adanya produk yang disediakan tersebut baik masyarakat atau lembaga perbankan tidak perlu merasa khawatir jika suatu saat terjadi musibah yang menimpa. Dengan kepercayaan yang telah didapat oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dari masyarakat dan lembaga perbankan selama ini, maka sangat memungkinkan jika PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan asuransi lainnya baik konvensional maupun syariah dan dapat terus meningkatkan keunggulan kompetitifnya.

Disisi lain, dalam melakukan pengembangan produk asuransi, Asuransi Al Amin sangat memperhatikan tingkat standarisasi produk yang sesuai dengan syariat islam. Dimana sebelum produk yang dikembangkan mendapatkan izin resmi dari Dewan Syariah Nasional (DSN), produk tersebut tidak akan dipasarkan kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan oleh perusahaan semata-mata untuk menjalankan prinsip syariat islam yang dianut oleh perusahaan, yaitu prinsip perlindungan yang amanah dan keadilan sebagaimana sifat Rasulullah SAW *siddiq, amanah, fathonah*, dan *tabligh*.

Prinsip amanah dijelaskan amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya menghasilkan yang terbaik)

dalam segala hal. Dalam syariat islam Allah melarang manusia untuk berbuat khianat terhadap amanah yang dipikulnya, sebagaimana firmanNya dalam surahAl- Anfaal: 27 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*.(Q.S. Al-Anfaal:27)

Sesuai dengan ayat di atas, amanah merupakan salah satu etika dalam suatu bisnis. Dimana orang yang diberi amanah atau dalam hal ini adalah perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al Amin harus menjaga amanah yang telah diberikan peserta asuransi kepadanya. Perusahaan harus mampu mengelola iuran premi yang telah dibayarkan peserta asuransi secara baik dan benar sesuai syariat islam. Dalam hal ini termasuk etika dalam produk yaitu *ihsan* (berupa menghasilkan yang terbaik) yaitu dengan menjaga kualitas dari produk yang dipasarkan sehingga mampu menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk yang di konsumsi. Pada pelaku perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin telah berupaya menghasilkan yang terbaik dengan memasarkan produk yang berkualitas baik, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, perusahaan juga telah berusaha menjaga amanah yang diberikan para peserta dengan mengelola dana premi secara baik untuk keperluan *ta'awun* (tolong-menolong).

Pada Prinsip keadilan dijelaskan bahwa islam melarang *bai'al-gharar* (jual beli yang tidak jelas sifat-sifat barang yang ditransaksikan) karena mengandung unsur ketidakjelasan yang membahayakan salah satu pihak yang melakukan transaksi. Gharar disini dapat berupa gharar dalam hal sighthat akad ataupun dalam hal produk yang ditawarkan. Berdasarkan teori tersebut termasuk dalam etika produk yaitu menjual barang-barang yang jelas sifat, bentuk dari produk yang dipasarkan. Pada Asuransi Jiwa Syariah Al Amin prinsip keadilan dijalankan dengan melakukan transaksi atas produk yang jelas bentuk, wujud serta sifatnya. Sehingga melakukan prinsip keadilan dalam produk agar tidak merugikan salah satu pihak dan merasa *terdzolimi*.

Dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif atau sering disebut keunggulan bersaing, strategi bersaing yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan pengembangan produk yang dimiliki adalah sebagai berikut:

1. Strategi Diferensial

PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dalam meningkatkan keunggulan kompetitif melalui diferensiasi produk telah banyak dilakukan. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya pengembangan-pengembangan dan inovasi produk yang telah dilakukan oleh perusahaan seperti pada produk syariah pembiayaan serta produk individu.

Inovasi atau pengembangan produk yang dilakukan oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tersebut terbilang telah banyak

diterima oleh masyarakat serta manfaatnya pun telah banyak dirasakan oleh peserta- peserta asuransi. Hal ini terbukti dari banyaknya hubungan kerjasama yang terjalin antara pihak perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dengan lembaga keuangan lain seperti bank-bank umum maupun BPR. Tidak hanya itu lembaga pendidikan pun telah ada yang menjalin kerjasama dengan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al. “Dimana ditahun ini perusahaan menargetkan akan melakukan hubungan kerjasama dengan beberapa lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan keunggulan bersaing” tutur Bapak Zakwan melalui wawancara yang telah dilakukan. Melalui banyaknya hubungan kerjasama yang telah dilakukan oleh perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tersebut membuktikan bahwa produk yang telah ditawarkan benar-benar memiliki nilai-nilai kebermanfaatan yang dicari dan dibutuhkan oleh konsumen.

Selain itu, telah diterimanya dan bermanfaatnya produk yang telah ditawarkan oleh perusahaan tersebut dapat dilihat dari pernyataan peserta asuransi melalui wawancara yang telah dilakukan dengan penulis. Dimana rata-rata peserta asuransi menyatakan bahwa produk-produk yang telah ditawarkan perusahaan tersebut telah banyak membantu dan memiliki banyak manfaat. Salah satu peserta yaitu Bapak Sukayin selaku karyawan pada Universitas Polinela yang menyatakan bahwa “ produk individu dari perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin yang telah saya gunakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan saat ini, apalagi

dengan biaya premi yang tidak terlalu besar dan memberatkan peserta yaitu hanya Rp 50.000 setiap orang per tahunnya”. Namun, ada juga peserta asuransi yang belum merasakan manfaat dari produk asuransi syariah yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin tersebut. Meri Puspita Sari salah satu mahasiswi Polinela yang menyatakan bahwa” selama saya menggunakan produk *at ta'min* siswa yang ditawarkan perusahaan ini, saya belum merasakan manfaat dari produk tersebut”. Alasannya mengapa belum merasakan manfaat dari produk tersebut karena selama menggunakan produk tersebut ia belum pernah mengalami klaim yang menyebabkan perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin mengeluarkan sejumlah dana untuk mengganti kerugian atas klaim tersebut, begitulah tuturnya dalam wawancara yang telah dilakukan.

2. Strategi Fokus

Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaingnya lebih berfokus pada strategi diferensiasi produk. Hal ini karena pada strategi kepemimpinan biaya perusahaan tidak dapat bersaing dengan pesaing lain dalam industri dengan celah pasar yang luas. Selain itu, melalui strategi diferensiasi tersebut perusahaan dapat bersaing pada celah pasar dan segmentasi pasar yang lebih luas melalui fitur produk, inovasi produk, dan kualitas produk yang dimiliki perusahaan sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan keunggulan kompetitif atau bersaingnya dibanding

dengan perusahaan-perusahaan asuransi syariah lainnya.

Dalam hal ini, strategi pengembangan produk yang digunakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin sejalan dengan teori yang telah dikemukakan oleh Philip Kotler yang menyatakan bahwa pengembangan produk dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui mengakuisisi dengan membeli seluruh perusahaan, sebuah hak paten, atau mengambil lisensi dari produk orang lain. Cara lain adalah melalui pengembangan produk baru dalam departemen riset dan pengembangan perusahaan. Sejalan dengan apa yang telah dikemukakan oleh Kotler tersebut perusahaan melakukan pengembangan produk serta modifikasi produk yang telah ada setelah perusahaan melakukan berbagai pengamatan di pasar dan lingkungan masyarakat.

Sama halnya dengan pengembangan sumber daya manusia yang memiliki kendala, dalam pengembangan produk juga PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin memiliki kendala. Kendala tersebut antara lain pada proses perizinan yang cukup sulit sampai produk tersebut benar-benar siap ditawarkan. Dimana untuk sampai ke titik penawaran produk, produk yang hendak ditawarkan harus benar-benar sesuai syariah menurut Dewan Pengawas Syariah (DSN). Selain masalah perizinan, kendala juga berasal dari pemasaran produk yang terkadang produk tersebut tidak laku dipasaran atau sedikit berminat terhadap produk tersebut.

Berdasarkan kedua pembahasan mengenai strategi pengembangan

sumber daya manusia dan pengembangan produk asuransi syariah di atas, maka dalam hal ini tingkat keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dapat diukur dengan memperhatikan beberapa indikator penting dalam menilai keunggulan bersaing suatu perusahaan. Adapun indikator tersebut adalah:

1. Harga

Telah dijelaskan dalam landasan teori bahwa harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atas produk atau jasa yang akan diterima. Dikarenakan perusahaan ini adalah perusahaan asuransi, maka dalam hal ini harga yang dimaksud adalah harga premi yang harus dibayar oleh peserta asuransi kepada perusahaan setiap setahun sekali. Penetapan harga yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin terbilang mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya. Dimana untuk harga premi yang harus dibayar peserta ditetapkan sebesar Rp 50.000,00 pada semua jenis produk kecuali pada produk syariah pembiayaan. Dimana untuk premi produk syariah pembiayaan ditetapkan melalui perhitungan-perhitungan sesuai dengan besarnya pembiayaan yang dilakukan nasabah pada bank yang bersangkutan.

Dengan biaya yang relatif murah dan kebermanfaatan yang didapat di masa depan tersebut maka sangat memungkinkan jika perusahaan mampu meningkatkan dan mempertahankan keunggulan bersaing dibanding dengan perusahaan lain.

2. Manajemen

Dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif pada perusahaan, PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin telah menetapkan sistem manajemen yang baik. Tidak hanya pada sumber daya manusia yang dimiliki, namun dari segi produk yang dimiliki juga telah dimanfaatkan dengan baik oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin. Misalnya dalam hal manajemen sumber daya manusia, perusahaan telah memberikan pengembangan-pengembangan kepada karyawannya sehingga karyawan perusahaan benar-benar menguasai setiap seluk beluk perasuransian syariah sesuai dengan bagian-bagiannya. Dalam hal peningkatan kualitas, seperti kualitas pelayanan perusahaan selalu memberikan arahan-arahan sehingga setiap peserta asuransi dan nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan. disisi lain dalam hal perekrutan karyawan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin benar-benar memperhatikan kualitas kemampuan yang dimiliki calon karyawan. Hal ini dilakukan agar senantiasa tidak menghambat kinerja dalam proses operasional perusahaan.

Sama halnya dalam hal manajemen produk yang dimiliki, pengembangan terus dilakukan oleh perusahaan agar produk yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Khususnya pada produk inti serta produk unggulan yang dimiliki perusahaan yaitu pada produk syariah pembiayaan. Pengembangan-

pengembangan pada produk ini terus dilakukan sesuai dengan kebutuhan serta produk-produk yang ada di lembaga perbankan syariah. Hal ini terbukti dari banyaknya relasi atau hubungan kerjasama yang dijalin oleh perusahaan . Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin dengan lembaga perbankan syariah di Banjarmasin.

3. Posisi dan Tempat

Secara geografis PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin telah memiliki posisi dan tempat yang cukup strategis. Dimana kantor perusahaan berada di keramaian kota serta dekat dengan pusat perbelanjaan dan letaknya yang berada langsung dipinggir jalan sangat memudahkan untuk dijangkau masyarakat. Dengan kelebihan tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi perusahaan untuk terus unggul dalam hal persaingan kedepannya.