

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Profil PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

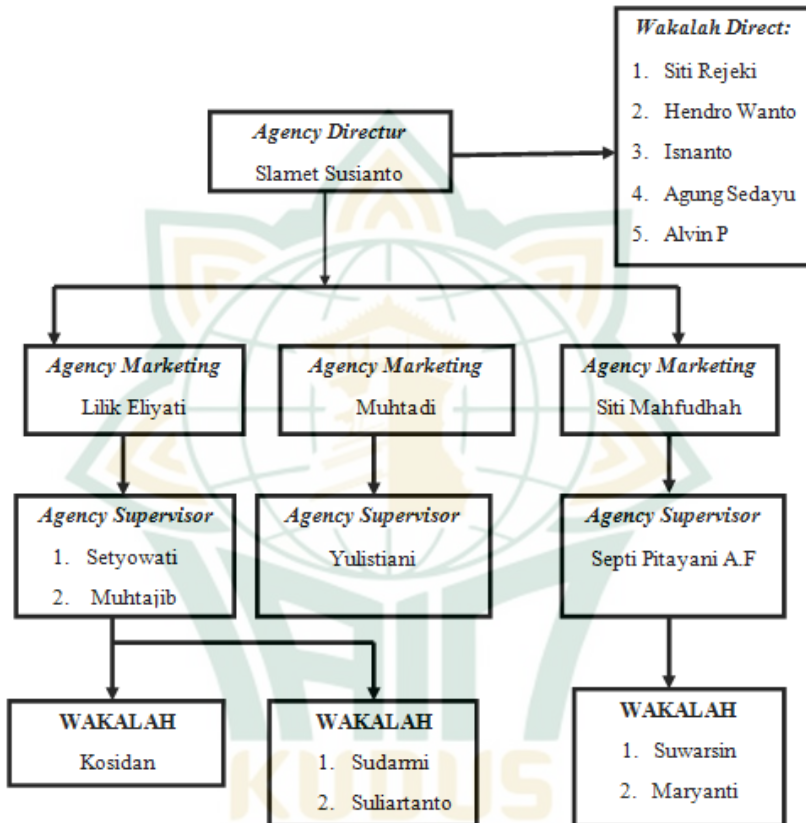
Sejarah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bermula dari Unit Usaha Syariah (UUS) Asuransi Jiwa Bersama Bumi putera 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan guna semakin meningkatkan layanan kepada masyarakat. UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi beroperasi (*Spin off*) pada tanggal 5 September 2016 setelah mendapatkan izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan(OJK) dengan Nomor KEP74/D.05/2016.

Berdirinya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak terlepas dan strategi untuk mengakselerasi usaha memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Indonesia. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan jaringan yang cukup luas dengan 50 Kantor Pemasaran Syariah (KPS) di 39 Kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman. Dengan mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan asuransi serta pengalaman lebih dari 105 tahun, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki kekuatan berkompetisi ditengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus tumbuh dari waktu kewaktu.¹

¹ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 2 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

2. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus 01



3. Visi dan Misi PT.t6 Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

- a. Visi : PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah berkualitas kelas dunia (World Class Business) berbasis Sharia Framework Governance (SFG) dan Good Corporate Governance (GCG).
- b. Misi :
 - 1) Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat.

- 2) Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, potensi Sumber Daya Insani dan profitabilitas.²

4. Tata Nilai Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Nilai-nilai Perusahaan yang dimaksud diberi arti dan perilaku utama, sebagai berikut:

- a. *Integrity*, adalah jujur, benar, dan konsisten dalam ucapan maupun tindakan serta mematuhi segala ketentuan perusahaan. Perilaku utama: Menunjukkan sikap jujur, kesatuan ucapan dan tindakan, dan konsistensi dalam memegang teguh nilai-nilai Islami serta taat pada ketentuan perusahaan.
- b. *Competency*, adalah bekerja berdasarkan keahlian profesional yang senantiasa meningkat sesuai dengan perkembangan Industri Asuransi Syariah di Indonesia. Perilaku utama: Bersikap proaktif terlibat dalam proses pembelajaran mandiri maupun bersama-sama secara terprogram dan berkelanjutan, untuk memastikan pertumbuhan keahlian profesional individu dan organisasi.
- c. *Trustworthy*, adalah suatu sikap amanah dalam bekerja sebagai tim yang solid dan bersinergi untuk mencapai hasil terbaik bagi perusahaan. Perilaku utama: Mampu bekerja secara tim dan berperan aktif memberikan nilai tambah positif bagi organisasi dalam memajukan perusahaan serta mencapai visi dan misi perusahaan.³

² Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 2 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

³ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 2 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

5. Budaya Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Budaya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah cepat, terukur dan fokus pada pencapaian target perusahaan.⁴

6. Produk-Produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus memiliki produk asuransi yang ditawarkan kepada nasabah yaitu:

a. Produk Asuransi AJSB Assalam Family

AJSB Assalam Family merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. AJSB Assalam Family dibuat khusus untuk keluarga Indonesia karena dengan satu polis sudah dapat memberikan perlindungan (santunan) bagi seluruh anggota keluarga dengan pilihan rencana asuransi yang dapat disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan.

Produk asuransi ini dapat mengurangi risiko finansial akibat musibah kematian. Assalam Family hanya mengcover ketika terjadi risiko kematian yang menimpa keluarga tersebut, besaran santunan kebajikan ditentukan oleh besarnya kontribusi yang dibayarkan dan siapa yang meninggal. Masa berlaku AJSB Assalam Family hanya satu tahun jika tidak terjadi risiko meninggal maka peserta atau pemegang polis tidak akan mendapat klaim atau dana kembali.⁵

b. Produk Asuransi Jiwa Syariah Mitra Iqra Plus

Mitra iqra plus merupakan produk asuransi dari PT, Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang dirancang untuk pendidikan anak secara syariah mulai

⁴ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 2 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

⁵ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi. Selain itu Mitra iqra plus berfungsi juga untuk menata kesejahteraan di masa yang akan datang, apabila orangtua meninggal anak-anak mereka akan tetap dapat melanjutkan pendidikannya jadi pendidikan mereka akan terjamin. Dana pendidikan akan diberikan sesuai tahapan pendidikan si anak, besaran biaya preminya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan peserta. Premi dapat dibayarkan bulanan, triwulan, semesteran atau tahunan dengan masa pembayaran kontribusi minimal 3 tahun maksimal 17 tahun. Pembayaran premi dibayar menggunakan mata uang rupiah.⁶

c. Produk Asuransi Mitra Mabru Plus

Menunaikan ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima, setiap orang muslim dimuka bumi ini pastinya memiliki impian untuk menunaikan ibadah haji. Akan tetapi keterbatasan biaya menjadi kendala bagi sebagian orang muslim dan akan berakhir hanya sebatas doa dan impian. Tetapi kita juga harus tetap berusaha dengan mengumpulkan dana jika memiliki uang berlebih.

Produk Mitra Mabru Plus merupakan produk yang dirancang khusus untuk kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan adanya produk ini kita dapat melaksanakan haji dengan tenang tanpa khawatir meninggalkan keluarga di rumah. Mitra mabru plus dapat mewujudkan impian tersebut jadi tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur tetapi juga menyediakan dana bagi hasil dan asuransi perlindungan.⁷

⁶ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

⁷ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

d. Produk Asuransi Mitra BP-Link Syariah

Mitra BP-Link Syariah adalah program asuransi jiwa syariah yang berbasis investasi maksimal, fleksibel dan dikelola oleh manajer investasi profesional serta alternatif perlindungan tambahan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Mitra BP-Link Syariah meliputi asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan 53 penyakit kritis sampai jaminan apabila nasabah tidak produktif lagi.⁸

7. Sistem Pembayaran Premi Asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

Pembayaran premi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera berdasarkan Pasal 12 SSUP, yaitu:

- a. Pembayaran premi dilakukan secara penuh sebelum atau pada tanggal jatuh tempo kepada Perusahaan, dan pembayaran dapat dilakukan di kantor kantor Perusahaan atau di kantor lain yang ditunjuk oleh Perusahaan.
- b. Jika premi dibayar dengan cek/giro bilyet, maka premi dianggap lunas setelah cek/giro bilyet itu dapat diuangkan.
- c. Jika premi dibayar melalui transfer bank maka Kontribusi akan dianggap lunas apabila dana sudah diterima penuh dalam rekening Perusahaan.
- d. Seluruh biaya yang timbul berkaitan dengan pembayaran premi menjadi beban Pemegang Polis.
- e. Perusahaan tidak berkewajiban melakukan penagihan premi karena pembayaran Kontribusi merupakan kewajiban Pemegang Polis.
- f. Besar premi dan cara bayarnya tercantum dalam Rincian Polis Syariah.⁹

⁸ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

⁹ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

Pada awalnya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dalam pembayaran premi asuransi masih menggunakan cara yang tradisional yaitu membayar premi asuransi melalui agen, agen akan menagih ke rumah peserta masing-masing atau nasabah datang ke kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang berada di wilayahnya. Bukti pembayaran premi dari sistem ini menggunakan bukti kwitansi. Perkembangan di berbagai bidang seperti di bidang teknologi dan berkembangnya kebutuhan masyarakat membuat perusahaan asuransi membuat sebuah kebijakan baru tentang sistem pembayaran premi. Sistem pembayaran premi yang digunakan saat ini oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yaitu sistem pembayaran premi melalui Virtual Account (VA). Kebijakan tentang sistem pembayaran premi melalui Virtual Account (VA) diberlakukan sejak tahun 2018. Berikut ini cara membayar melalui Virtual Account :

- a. Peserta sudah terdaftar dan memiliki nomor Virtual Account (VA) pada polisnya.
- b. Pembayaran melalui ATM BNI terdekat :
 - 1) Pilih menu lainnya.
 - 2) Pilih transfer.
 - 3) Pilih rekening Tabungan.
 - 4) Pilih rekening BNI.
 - 5) Masukkan Nomor Virtual Account Polis.
 - 6) Masukkan nominal transfer sesuai besar kontribusi jatuh tempo.
 - 7) Konfirmasi pemindah bukuan.
 - 8) Selesai.
- c. Pembayaran melalui ATM terdekat dengan ATM Bersama, Prima dan Alto:
 - 1) Pilih menu lainnya.
 - 2) Pilih transfer.
 - 3) Pilih ke rekening bank lain.
 - 4) Masukkan Nomor Virtual Account Polis.
 - 5) Masukkan nominal transfer sesuai besar kontribusi jatuh tempo.
 - 6) Konfirmasi pemindah bukuan.
 - 7) Selesai.

- d. Biaya layanan mengikuti biaya transfer bank penerbit.¹⁰

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Tentang Kekuatan dan Kelemahan dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan berkenaan dengan sistem pembayaran premi asuransi syariah dalam strategi *Financial Technology* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Setiap perusahaan pasti memiliki sistem pembayaran premi asuransi baik itu menggunakan sistem tradisional atau memakai sistem yang baru menggunakan pembayaran non tunai. Seperti yang dilakukan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang sudah menggunakan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA), penggunaan *Virtual Account* (VA) sebagai sistem pembayaran premi menjadikan suatu kelebihan untuk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menggunakan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) dimulai pada tahun 2018 setelah dikeluarkannya kebijakan dari kantor pusat.

Penerapan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) memiliki kelebihan yang dirasakan yaitu lebih mudah dan efektif karena agen asuransi tidak perlu menagih pembayaran premi ke rumah-rumah peserta. Akan tetapi agen asuransi masih memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran peserta. Selain itu jika menggunakan sistem *Virtual Account* (VA) peserta dapat melakukan pembayaran secara mandiri melalui ATM, Bank atau M-Banking.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Slamet Susianto selaku Agency Director Kudus 01 beliau

¹⁰ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 3 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

mengungkapkan bahwa sistem pembayaran premi melalui Virtual Account (VA) memiliki kelebihan yaitu lebih mudah dan tidak repot karena peserta dapat melakukan pembayaran waktu sewaktu-waktu melalui ATM, Bank atau M-Banking.¹¹ Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Sedayu (KUAJ) menurut beliau kelebihan yang dirasakan dari sistem ini yaitu kemudahan dan pembayarannya lebih aman dan terjamin karena peserta dapat melakukan pembayaran mandiri tanpa melalui agen, selain itu perusahaan juga lebih mudah untuk mengawasi pembayaran preminya.¹² Menurut Pak Isnanto selaku Kasir di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kelebihan atau kekuatan yang dirasakan dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) adalah peserta dapat langsung membayar premi sendiri, jika melalui agen asuransi dikhawatirkan premi yang sudah disetorkan digunakan oleh agen asuransi.¹³

Sedangkan menurut Pak Muhtadi selaku Agen asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus beliau menyatakan bahwa dengan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) memberikan kemudahan bagi peserta dan agen. Selain itu premi yang sudah dibayarkan tersebut bisa langsung di investasikan ke pusat tidak mengendap dulu di kantor cabang. Adanya kelebihan tersebut agen dapat lebih fokus mencari calon peserta yang baru untuk mengenalkan produk asuransi.¹⁴

Selain itu menurut peserta yang telah penulis wawancarai Ibu Hanifah¹⁵ dan Ibu Mbarni¹⁶ juga merasa

¹¹ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

¹² Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

¹³ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

¹⁴ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

¹⁵ Hanifah, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 5, transkrip.

lebih mudah dengan membayar premi menggunakan *Virtual Account* (VA) karena dapat membayar melalui aplikasi M-banking BNI Syariah atau menggunakan ATM. Jadi beliau tidak perlu menunggu agen datang ke rumah untuk menagih pembayaran premi, antara agen dan peserta sama-sama diuntungkan.

Kelemahan yang dirasakan dari penggunaan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) menurut Pak Slamet Susianto yaitu peserta mengeluhkan tidak memiliki waktu untuk membayar melalui Bank atau ATM karena jaraknya jauh dari rumah dan antri di Bank terlalu lama. Sehingga mereka harus meluangkan waktu meninggalkan pekerjaannya hal tersebut menjadikan peserta malas membayar premi menggunakan *Virtual Account* (VA). Selain itu peserta sudah terbiasa melakukan pembayaran premi dengan cara ditagih atau menitip ke agen asuransi jadi peserta sudah terbiasa bersihnya.¹⁷

Sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) menurut Pak Agung Sedayu¹⁸ dan Pak Muhtadi¹⁹ memiliki kelemahan yaitu bahwa tinggi rendahnya pengetahuan peserta tentang sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) menjadi salah satu kelemahan dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) ini. Peserta di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus terdiri dari peserta golongan muda dan golongan tua. Jika peserta dari golongan muda mereka akan merasa diuntungkan dengan adanya sistem ini sedangkan dari orang tua yang kurang paham mengenai dunia perbankan pastinya akan mengalami kesulitan.

¹⁶ Mbarni, wawancara oleh penulis, 25 September, 2020, wawancara 6, transkrip.

¹⁷ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

¹⁸ Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

¹⁹ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

Menurut Pak Isnanto yang menjadi kelemahan dari penggunaan sistem pembayaran premi melalui Virtual Account (VA) adalah jika membayar premi melalui Bank lain selain BNI Syariah biasanya mengalami trobel atau masalah. Seperti premi dibayarkan melalui Bank BRI uang sudah ke debet tapi premi tersebut tidak masuk ke rekening BNI Syariah. BNI Syariah merupakan Bank yang menjadi mitra perusahaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Apabila peserta menggunakan M-Banking dari BNI Syariah untuk kesalahan akan terdeteksi di awal. Selain itu jika peserta membayar premi melalui agen dan tidak mendapatkan tanda bukti pembayaran dari perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mengontrolnya.²⁰

Berdasarkan pengalaman peserta asuransi syari'ah Ibu Hanifah²¹ dan Ibu Mbarni²² beliau tidak memiliki M-Banking akan tetapi mereka memiliki rekening di Bank BNI Syariah jadi beliau membayar premi harus datang ke Bank dan antri. Hal tersebut menjadi kelemahan dari sistem ini karena peserta harus meluangkan waktu untuk datang ke Bank dan menunggu antrian. Selain itu terkadang peserta memilih membayar melalui agen asuransi jika mereka tidak ada waktu atau tidak sempat ke Bank atau ATM.

2. Data Tentang Memberdayakan Kekuatan dan Meminimalisir Kelemahan dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan Pak Selamat Susanto, bahwasanya kekuatan dari sistem pembayaran premi melalui Virtual Account (VA)

²⁰ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

²¹ Hanifah, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 5, transkrip.

²² Mbarni, wawancara oleh penulis, 25 September, 2020, wawancara 6, transkrip.

ini bisa lebih ditingkatkan lagi, kemudahan membayar dan lebih efektif tidak hanya dapat dirasakan beberapa peserta akan tetapi semua peserta diharapkan mampu melakukan pembayaran sendiri. Saat ini kemajuan teknologi tentang pembayaran non tunai sekarang menjadi trend di kalangan masyarakat, maka perusahaan harus mampu memanfaatkan kekuatan atau kelebihan yang ada saat ini sehingga dapat digunakan untuk menarik minat peserta. Sedangkan untuk meminimalisir kelemahan dari sistem pembayaran premi menggunakan Virtual Account (VA) ini Pak Slamet Susianto menyatakan bahwa untuk mengatasi kelemahannya perusahaan harus memberikan pengertian lebih ke peserta, karena beliau sadar bahwa peserta di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera terdiri dari berbagai usia dan perbedaan wilayah ada yang tinggal di Kota dan Pedesaan. Maka oleh sebab itu perusahaan dan agen asuransi harus memberikan edukasi lebih intensif mengenai manfaat yang akan diterima oleh peserta jika menggunakan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account (VA)*, sehingga nanti kedepannya peserta tidak akan mengalami kendala atau masalah saat melakukan pembayaran premi secara mandiri tanpa di bantu oleh agen.²³

Adapaun Pak Agung Sedayu menuturkan bahwa dengan pembayaran premi melalui *Virtual Account (VA)* memiliki kelebihan yaitu lebih aman dan terjamin saat peserta membayarkan preminya menggunakan *Virtual Account (VA)*. Dari kelebihan ini perusahaan dapat memberikan efek perlindungan kepada peserta sehingga peserta dalam melakukan pembayaran premi tidak merasa khawatir takut uangnya akan digelapkan oleh agen. Jika menggunakan *Virtual Account (VA)* ini informasi mengenai pembayaran premi lebih akurat. Untuk mengatasi kelemahan dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account (VA)* ini maka perusahaan dapat melakukan sosialisasi kepada peserta, peserta diberikan arahan mengenai sistem pembayaran pakai *Virtual*

²³ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

Account (VA) ini. Di awal diterapkannya kebijakan ini para agen akan membantu peserta untuk membayar premi melalui *Virtual Account* (VA), selanjutnya peserta diharapkan dapat bisa melakukannya sendiri tanpa bantuan agen.²⁴

Sedangkan menurut Pak Isnanto dari kelebihan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) tersebut perusahaan dapat memanfaatkan kelebihan yang dirasakan karena agen perusahaan tidak perlu melakukan penagihan ke rumah peserta, jika agen masih menagih ke rumah-rumah peserta banyak waktu yang terbuang sehingga tidak efektif. Kalau menggunakan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) perusahaan asuransi, agen dan peserta sama-sama akan diuntungkan. Perusahaan dan agen akan menghemat waktu dan biaya, sedangkan peserta tidak perlu ditagih oleh agen mereka dapat melakukan pembayaran premi dimanapun saja. Untuk mengatasi kelemahan dari pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) ini seperti terjadi trobel atau masalah dalam pembayaran maka peserta sendiri yang harus mengurusnya dari pihak perusahaan akan membantu mengenai bagaimana cara atau proses mengurusnya atau memberitahu bahwa premi yang peserta bayarkan belum masuk ke rekening perusahaan.²⁵

Sedangkan menurut Pak Muhtadi kelebihan dari sistem pembayaran premi melalui VA ini yang dirasakan yaitu agen tidak perlu menagih ke rumah peserta. Sehingga hal ini dapat memberikan efisiensi waktu, tenaga dan biaya kepada agen. Agen tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk menagih pembayaran premi ke rumah masing-masing peserta jadi bisa lebih hemat biaya transportasinya. Selain itu peserta juga tidak perlu menunggu agen datang ke rumah, peserta bisa membayar premi lewat *Handphone* mereka masing-masing. Adanya

²⁴ Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

²⁵ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

kelebihan tersebut perusahaan dapat memanfaatkannya untuk menambah jumlah peserta, karena agen dapat lebih fokus ke pemasaran produk asuransi. Pak Muhtadi juga menuturkan bahwa pengetahuan peserta menjadi salah satu kelemahan dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) ini. Perusahaan harus melakukan sosialisasi kepada peserta. Selain itu peserta dapat diberi buku atau brosur mengenai panduan cara membayar premi melalui *Virtual Account* (VA) ini, kalau hanya tinggal bicara tanpa ada praktiknya langsung pasti mereka tidak akan paham, oleh sebab itu peserta harus diberi contoh terlebih dahulu.²⁶

3. Data Tentang Peluang dan Ancaman dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Setiap perusahaan pastinya memiliki peluang dan kendala pada sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA). Menurut Pak Selamat Susianto peluang dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) adalah perusahaan dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain seperti Bank, dalam penggunaan sistem pembayaran yang baru PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bekerjasama dengan BNI Syariah. Jika perusahaan masih menggunakan sistem pembayaran premi secara tradisional maka perusahaan tidak perlu menjalin kerjasama dengan Bank.

Sedangkan ancaman atau kendala dari pada sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) yaitu perusahaan asuransi di Indonesia ada yang konvensional dan syariah mereka memiliki keunggulan masing-masing. Akan tetapi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera harus mampu melakukan inovasi baik inovasi di produk asuransi atau inovasi pada pelayanan, karena saat ini setiap perusahaan asuransi sudah melakukan pembayaran secara non tunai dalam pembayaran premi

²⁶ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

asuransi. Oleh karena PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera pada tahun 2018 membuat kebijakan mengenai sistem pembayaran premi asuransi melalui *Virtual Account* (VA). Sedangkan kendala yang dihadapi saat ini adalah pandemi COVID-19 semua perusahaan asuransi juga terkena dampak dari pandemi, karena pendapatan peserta berkurang mereka lebih memilih untuk berhenti atau menjual polisnya. Meskipun sistem pembayarannya sudah bagus apabila peserta tidak mampu membayar premi dan lebih memilih untuk berhenti maka perusahaan akan mengalami penurunan jumlah peserta dan pendapatan.²⁷

Sedangkan menurut Pak Agung Sedayu peluang adanya kebutuhan masyarakat tentang sistem pembayaran yang efisien, cepat dan kekinian dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk lebih mengembang tentang sistem pembayaran premi asuransi. Oleh sebab itu PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera membuat peraturan baru mengenai sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) dengan perubahan ini dapat membantu peserta dalam pembayaran premi. Karena dengan pemakaian *Virtual Account* (VA) ini peserta dapat melakukan pembayaran hanya lewat ponsel atau gadget mereka masing-masing, sebab ponsel sekarang ditunjang dengan aplikasi yang sangat membantu seperti M-Banking. Meskipun perusahaan sudah membuat kebijakan baru mengenai pembayaran premi asuransi, akan tetapi masih terdapat peserta yang tidak paham mengenai pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA). Masih terdapat peserta yang lebih memilih melakukan pembayaran secara tunai atau melalui agen, hal ini disebabkan oleh pengetahuan dan faktor kebiasaan.²⁸

Pak Isnanto menuturkan bahwa peluang dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) ini yaitu kemajuan teknologi karena saat ini masyarakat

²⁷ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

²⁸ Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

lebih suka melakukan transaksi pembayaran melalui *online* atau non tunai. Hal ini bisa dijadikan peluang untuk meningkatkan standar pelayanan dari perusahaan yang awalnya agen menagih ke rumah-rumah peserta sekarang peserta bisa bayar sendiri melalui transfer. Sehingga perusahaan tidak akan ketinggalan jaman. Selain itu kendala yang dirasakan yaitu kontrol perusahaan kurang, sebab jika peserta yang dari desa tidak bisa transfer sendiri dan mereka memilih agen untuk membayarkannya kontrolnya susah karena terkadang peserta tidak meminta bukti pembayarannya.²⁹

Pak Muhtadi menjelaskan bahwa munculnya generasi millenial menjadikan perubahan pola peserta tentang pembayaran secara online sehingga membuat perusahaan asuransi harus mampu berinovasi dan beradaptasi tentang perubahan kebutuhan peserta mengenai teknologi pembayaran *online*. Perubahan ini akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dan peserta karena pembayaran dengan sistem ini lebih aman daripada harus membayar lewat agen. Akan tetapi kurangnya pengetahuan peserta tentang pembayaran melalui *Virtual Account* (VA) ini membuat beberapa peserta kurang senang dengan sistem pembayaran ini. Mereka beranggapan jika menggunakan sistem ini terlalu repot karena harus ke ATM atau antri di Bank padahal dulu mereka ditagih oleh agen. Oleh karena itu pengetahuan agen juga berpengaruh tentang sistem ini, karena agen harus mampu menjelaskan secara baik kepada peserta. Sehingga semua peserta dapat melakukan pembayaran melalui *Virtual Account* (VA) ini secara mandiri.³⁰

²⁹ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

³⁰ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

4. Data Tentang Memanfaatkan Peluang dan Meminimalisir Ancaman dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Sistem pembayaran premi asuransi syariah melalui *Virtual Account* (VA) pastinya memiliki peluang dan kendala masing-masing. Sehingga perusahaan harus mampu memanfaatkan peluang yang ada dan meminimalisir ancaman. Pak Selamat menerangkan mengenai bagaimana cara memanfaatkan peluang dan mengatasi kendala, apabila perusahaan bekerjasama dengan pihak lain baik itu bank, lembaga pemerintahan atau swasta dapat kita manfaatkan jadi peluang untuk lebih memajukan perusahaan asuransi.³¹

Secara tidak langsung nama perusahaan asuransi kita akan dikenal lebih banyak orang. Apalagi dengan perubahan sistem pembayaran premi ini yang lebih mudah dapat dijadikan sebagai promosi bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lain. Meskipun saat ini terjadi pandemi COVID-19 terdapat beberapa pemegang polis yang lebih memilih untuk menjual polisnya akan tetapi masih banyak juga yang bertahan, meskipun peserta telat membayar premi mereka tidak akan dikenai denda tetapi peserta harus berkomunikasi terlebih dahulu dengan agen atau kantor cabang perusahaan setempat supaya diberikan jalan keluar.

Menurut Pak Agung dengan meningkatkan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA). Peningkatan ini akan memberikan dampak yang baik karena peserta akan merasa puas tentang peningkatan pelayanan yang diberikan, peserta akan tetap loyal pada perusahaan. Jika perusahaan masih menggunakan sistem lama berarti perusahaan belum mampu bersaing di era digital ini. Meskipun sebagian peserta ada yang kurang paham mengenai pembayaran premi melalui *Virtual*

³¹ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

Account (VA), maka perusahaan dan agen harus lebih giat memberikan sosialisasi kepada peserta.³²

Sedangkan menurut Pak Isnanto perubahan kebiasaan masyarakat tentang pembayaran digital atau non tunai memberikan kesempatan untuk perusahaan asuransi supaya ikut juga melakukan perubahan mengenai sistem pembayaran premi yang digunakan. Untuk mengatasi kendalanya perusahaan juga harus berkomunikasi dengan agen dan peserta jika mereka mengalami kesulitan dalam pembayaran memakai *Virtual Account* (VA) ini. Perusahaan harus memberikan pengertian lebih kepada peserta yang ada di desa karena mereka tidak terbiasa dengan sistem ini, butuh waktu untuk membiasakan peserta supaya membayar premi secara mandiri melalui *Virtual Account* (VA).³³

Tidak jauh berbeda, Pak Muhtadi juga menuturkan bahwa dengan merubah sistem pembayaran premi tradisional ke sistem pembayaran premi yang baru menjadikan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan asuransi yang lain. Karena perubahan pola peserta tentang pembayaran offline ke online membuat perusahaan asuransi harus melakukan inovasi dan adaptasi mengenai perubahan kebutuhan masyarakat di era digital saat ini. Kendala yang dihadapi dari sistem pembayaran premi asuransi melalui *Virtual Account* (VA) yaitu tidak semua peserta paham mengenai sistem pembayaran melalui *Virtual Account* (VA). Beberapa peserta merasa kurang senang dengan sistem pembayaran premi yang baru, mereka beranggapan bahwa sistem ini terlalu repot karena mereka harus bayar premi melalui Bank atau ATM padahal dulunya mereka tinggal duduk saja di rumah agen akan mendatangnya. Untuk mengatasi kendala ini

³² Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

³³ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip

perusahaan harus memberikan sosialisasi kepada peserta dan agen diberikan pelatihan terlebih dahulu.³⁴

5. Data Tentang Analisis SWOT Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

Sistem pembayaran premi yang digunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus menggunakan *Virtual Account* (VA). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber seperti Agency Direktur, KUAK, kasir, agen asuransi dan peserta asuransi diperoleh apa saja kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari sistem pembayaran premi asuransi syariah menggunakan *Virtual Account* (VA). Kekuatan dari sistem pembayaran preminya yaitu pembayaran premi sudah menggunakan *Virtual Account* (VA) sejak tahun 2018, pembayaran preminya lebih mudah, aman dan efisien karena peserta asuransi dapat membayar melalui ATM, Bank dan M-Banking dari ponsel peserta. Selain itu premi yang dibayarkan menggunakan *Virtual Account* (VA) membuat dana tersebut langsung masuk ke rekening PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor pusat, jadi tidak mengendap lama di kantor asuransi cabang.

Penggunaan sistem pembayaran premi yang berbasis *Fintech* seperti *Virtual Account* (VA) ini memiliki kelemahan yaitu peserta mengeluhkan pembayaran preminya yang harus membayar melalui Bank atau ATM karena jarak rumah peserta yang ada di wilayah pedesaan terlalu jauh untuk pergi ke Bank yang berada di wilayah perkotaan. Masih banyak peserta yang tidak mengetahui tentang sistem perbankan seperti *Virtual Account* (VA) ini, karena peserta sudah terbiasa menggunakan sistem pembayaran tradisional dimana agen akan menagih pembayaran premi ke rumah masing-masing peserta. Penggunaan *Virtual Account* (VA) membutuhkan yang namanya jaringan internet terkadang

³⁴ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

jaringan ini menjadi masalah dalam proses pembayaran premi ini, beberapa peserta juga mengalami masalah saat membayar premi melalui Bank lain seperti Bank BRI.

Peluang dari sistem pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) ini, perusahaan dapat menjalin kerjasama dengan perbankan syariah yang menawarkan sistem pembayaran menggunakan *Fintech*, karena *Virtual Account* (VA) ini menjadi salah bentuk kemajuan teknologi dalam model transaksi pembayaran. Selain itu saat ini masyarakat sudah terbiasa menggunakan pembayaran non tunai seperti: belanja online membayarnya pakai ShopeePay, naik kendaraan umum berbasis aplikasi bayarnya pakai OVO, GoPay. Jadi dapat lebih memudahkan saat melakukan pembayaran. Kemajuan teknologi seperti *Fintech* memberikan kemudahan bagi perusahaan karena penggunaanya lebih efisien dan efektif.

Selain itu ancaman dari sistem pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) adalah perusahaan asuransi baik konvensional maupun syariah banyak yang sudah memanfaatkan sistem pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) ini. Pemahaman masyarakat mengenai asuransi syariah menjadi salah satu hambatan, karena asuransi syariah bagi masyarakat awam mereka menganggap asuransi sebagai penipuan karena jangka waktunya lama dan klaim cairnya susah. Sedangkan bagi peserta asuransi syariah yang berada di pedesaan kontrol perusahaan kurang, jika peserta mengalami masalah terkadang perusahaan mengalami kesulitan mengeceknya seperti bukti transaksi pembayaran yang digunakan untuk mengajukan klaim hilang atau peserta lupa meminta bukti pembayarannya.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Data Tentang Kekuatan dan Kelemahan dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti lakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS

Kudus maka dapat diketahui bahwa kekuatan dan kelemahan dari sistem pembayaran premi asuransi Syariah sebagai berikut:

- a. Kekuatan Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus
 - 1) Pembayaran Premi Menggunakan *Virtual Account* (VA)

Sistem pembayaran premi asuransi syariah yang digunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera di awal menggunakan sistem tradisional atau sistem agensi dimana peserta asuransi membayar premi melalui agen atau peserta datang ke kantor perusahaan asuransi setempat. Pada tahun 2018 PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memberikan kebijakan tentang sistem pembayaran premi yang baru yaitu dengan membayar premi melalui *Virtual Account* (VA).

Virtual Account (VA) adalah nomor indentifikasi pelanggan perusahaan yang dibuka oleh bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya sebagai nomor rekening tujuan penerimaan.³⁵ Jadi peserta dapat melakukan transaksi pembayaran melalui Bank, ATM, M-banking dan pembayaran digital yang lain.

Penggunaan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi membuat biaya operasional perusahaan lebih hemat. selain itu perubahan sistem pembayaran premi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dari sistem tradisional ke penggunaan *Virtual Account* (VA) memberikan dampak positif ke perusahaan. Perubahan sistem ini dapat disebabkan karena sistem pembayaran

³⁵ Nurul Asma, Cahyo Budi Santoso, "Tinjauan Kualitas *E-Banking* dan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas (Studi Kasus Pada PT. Batam Jaya Propertindo)", *Jurnal Dimensi*, Vol. 6, No. 2, (2017), 279, Diakses Pada 5 Oktober, 2020, <http://file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/1051-2671-1-SM-1.pdf>

yang lama mengalami beberapa masalah sehingga sistem pembayaran yang lama perlu diperbaiki atau diganti. Penggunaan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi membuat agen dan pegawai PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus merasa lebih dimudahkan dalam pengecekan data pembayaran premi dari peserta. Selain itu agen dapat lebih fokus mencari calon peserta asuransi karena waktu yang biasanya digunakan untuk menagih ke rumah peserta dapat digunakan untuk prospek ke masyarakat.

2) Pembayaran Premi Lebih Mudah, Aman dan Lebih Efisien

Berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber, penggunaan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi peserta merasa dimudahkan dalam bertransaksi, penggunaan *Virtual Account* (VA) ini di rasa lebih aman karena premi tersebut akan langsung masuk ke rekening perusahaan. Sehingga jika terjadi kesalahan akan langsung terdeteksi. Sedangkan jika membayar premi melalui agen, agen akan menyetorkan pembayaran premi peserta jika sudah terkumpul banyak. Jika agen harus menyetorkan satu-satu banyak menghabiskan waktu, sedangkan jika menunggu peserta membayar semua lalu disetorkan rentan dana premi tersebut digunakan oleh agen terlebih dahulu. Karena setiap agen pastinya memiliki karakter atau sifat berbeda ada yang amanah dan tidak dalam mengemban amanah dana premi asuransi syariah dari peserta.

Kemajuan *fintech digital payment* terkait pembayaran atau transaksi memberikan manfaat layanan berupa pembayaran secara online sehingga proses tersebut lebih cepat, murah dan nyaman.³⁶ Saat ini Bank-Bank sudah membuat

³⁶Rinitami Njatrijani, “Perkembangan Regulasi dan Pengawasan *Financial Technology* Di Indonesia”, 466.

aplikasi tentang perbankan yang dapat diakses melalui ponsel peserta sehingga dapat mempermudah peserta untuk melakukan transaksi pembayaran apapun seperti pembayaran premi asuransi, tagihan PDAM, token listrik dan tiket penerbangan. Dengan begitu peserta asuransi dapat melakukan pembayaran premi secara mandiri tanpa khawatir dana premi atau kontribusinya disalah gunakan oleh pihak lain seperti agen asuransi yang tidak amanah.

Pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) selain memberikan kemudahan bagi peserta dan perusahaan asuransi juga memiliki kelebihan yaitu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Perusahaan asuransi tidak perlu mengeluarkan biaya yang banyak untuk transportasi agen karena peserta dapat melakukan pembayaran secara mandiri tanpa harus membayar premi melalui agen. Penggunaan sistem lama dengan cara agen mendatangi rumah peserta atau peserta datang ke kantor untuk membayar premi, akhirnya peserta dan agen sama-sama mengeluarkan biaya transportasi selain itu mereka harus meluangkan waktu. Selain itu agen dapat lebih fokus memasarkan produk asuransi ke masyarakat.

3) Investasi Langsung

Pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) membuat investasi perusahaan langsung. Investasi langsung yang dimaksud adalah premi yang sudah dibayarkan oleh peserta melalui *Virtual Account* (VA) dapat langsung diterima ke rekening kantor pusat. Sedangkan jika masih menggunakan sistem tradisional dengan agen harus menagih ke rumah peserta pembayaran premi tersebut akan mengendap di kantor cabang.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menggunakan beberapa akad asuransi syariah salah satunya yaitu akad mudharabah. Akad mudharabah yaitu akad antara peserta dengan

perusahaan dengan tujuan komersil yang memberikan kuasa kepada perusahaan sebagai mudharib untuk mengelola investasi dana tabarru' dengan sistem bagi hasil (nisbah) yang besarnya sebagai berikut :

- a) Investasi dana tabarru' dengan komposisi 70% untuk dana tabarru' dan 30% untuk perusahaan.
- b) Investasi dana peserta dengan komposisi 70% untuk pemegang polis dan 30% untuk perusahaan.³⁷

Sistem pembayaran premi yang menggunakan *Virtual Account* (VA) ini membuat investasi langsung sehingga investasi tersebut dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan. Dengan menggunakan akad mudharabah untuk profit akan dibagikan sesuai dengan kontrak yang telah dibuat, sedangkan jika mengalami kerugian akan ditanggung perusahaan dan peserta.

b. Kelemahan Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

1) Waktu Membayar dan Jarak Ke Bank

Peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus tidak hanya dari Kudus saja melainkan dari beberapa kabupaten tetangga seperti: Pati, Jepara, Demak, dan Rembang, beberapa agen asuransi memang berdomisili di wilayah kabupaten tersebut. Selain itu peserta PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus tersebar di wilayah perkotaan dan pedesaan. Penerapan kebijakan tentang sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) tentunya ada yang merasa lebih mudah dan ribet dalam pelaksanaannya. Kebanyakan peserta yang dari pedesaan mengeluh tentang pembayaran premi

³⁷ Data diolah dan diperoleh dari Web PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, diakses pada 2 Oktober 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/>.

melalui *Virtual Account* (VA) karena mereka merasa jarak rumah dengan Bank terlalu jauh karena letak rumahnya berada di wilayah pelosok sehingga mereka harus meluangkan waktu datang ke Bank atau pergi ke ATM. Jika mereka membayar melalui Bank peserta tidak berangkat bekerja atau bekerja setengah hari dan sampai di Bank peserta harus antri terlebih dahulu.

2) Kurangnya Pengetahuan Peserta dan Kebiasaan Peserta Menggunakan Sistem Pembayaran Tradisional

Sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) merupakan suatu hal baru di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera karena dulunya mereka masih menggunakan sistem pembayaran yang tradisional. Adanya perubahan sistem pembayaran premi bagi sebagian peserta mereka merasa diuntungkan karena mereka sudah melek teknologi, sedangkan peserta yang lain merasa kurang senang dengan pembaruan sistem pembayaran premi.

Selain itu peserta asuransi memiliki latar belakang pendidikan, sosial, pekerjaan dan usia yang berbeda-beda oleh karena itu dalam penerapan pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) yang menjadi titik kelemahannya yaitu pengetahuan peserta tentang *Virtual Account* (VA) kurang bahkan ada yang tidak paham sama sekali. Kurangnya pemahaman tentang *Virtual Account* (VA) bisa disebabkan oleh faktor usia dan lingkungan peserta, biasanya peserta yang sudah menginjak usia 50 tahun dan mereka tinggal di wilayah pelosok desa pastinya mereka kurang paham mengenai pembayaran online. Mereka sering menyerahkan semuanya kepada agen asuransi jadi peserta hanya tinggal menunggu beresnya.

3) Trobel atau Masalah saat Pembayaran Melalui Virtual Account

Pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) pastinya akan mengalami masalah dalam proses pembayarannya. Masalah yang biasanya terjadi yaitu peserta menggunakan Bank lain selain mitra dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera beberapa kali peserta mengalami masalah, premi sudah dibayarkan akan tetapi kembali lagi ke rekening peserta atau saat transaksi terjadi error kesalahan teknis. Jika pembayarannya melalui M-Banking dari ponsel peserta masalahnya seperti tidak ada sinyal atau ada gangguan.

Pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) ini memang membutuhkan jaringan koneksi internet yang baik, di beberapa wilayah terutama di daerah pelosok terkadang kurang mendukung dari segi kecepatan akses internet, sehingga hal ini menjadi salah satu kelemahan sistem pembayaran premi ini.

2. Analisis Data Tentang Memberdayakan Kekuatan dan Meminimalisir Kelemahan dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

Dari kekuatan dan kelemahan tersebut perlu adanya pemberdayaan dan cara meminimalisir. Berikut ini merupakan pemberdayaan dan cara meminimalisir kelamahan sistem pembayaran premi asuransi syariah, sebagai berikut:

a. Pemberdayaan Kelebihan Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

1) Meningkatkan Sistem Pembayaran Premi

Pembayaran premi lebih mudah dan efisien menjadi salah satu kekuatan dalam sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA), tetapi jika perusahaan asuransi mampu

meningkatkan lagi sistem pembayaran premi dengan cara peserta tidak perlu melakukan pembayaran secara manual tetapi pembayaran premi langsung otomatis terbayarkan dari potongan dari rekening peserta, jadi peserta tidak hanya menggunakan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi. Sehingga perusahaan dapat menawarkan sistem pembayaran premi auto debit.

2) Pembayaran Premi Aman dan Terjamin

Perusahaan dapat meyakinkan ke peserta bahwa pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) memberikan rasa aman dan terjamin dalam pelaksanaan transaksi pembayarannya. Setiap peserta akan mendapatkan nomer *Virtual Account* (VA) masing-masing sehingga nomer *Virtual Account* (VA) antara satu peserta dengan yang lain berbeda. Perbedaan nomer *Virtual Account* (VA) memberi manfaat bagi perusahaan dan peserta karena untuk pengawasannya lebih mudah dan data pembayaran premi langsung dapat diproses.

3) Investasi

Pembayaran premi dengan *Virtual Account* (VA) akan langsung masuk ke rekening perusahaan asuransi pusat. Dana tersebut dapat diputar dengan cepat karena tidak mengendap di kantor perusahaan cabang, dana tersebut dapat digunakan untuk membayar dana klaim peserta dan dana tersebut dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan. Selain itu dana premi yang masuk sebagai dana investasi akan diinvestasikan.

b. Minimalisir Kelemahan Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

1) Membayar Melalui Agen Bank atau Agen Asuransi

Jika waktu dan jarak menjadikan alasan bagi peserta asuransi, maka peserta dapat membayar lewat agen atau mitra dari Bank seperti saat ini ada agen BRILink, Agen Mandiri dan

peserta juga dapat membayar melalui aplikasi di Handphone. Saat ini di desa sudah banyak gerai-gerai agen Bank, jadi peserta tidak perlu meninggalkan pekerjaan mereka dapat membayar kapanpun seperti selepas pulang kerja, selain itu peserta juga tidak perlu menempuh jarak yang jauh dari rumah ke Bank. Selain itu agen asuransi juga dapat membantu membayarkan premi peserta melalui M-Banking dengan nomer *Virtual Account* (VA) peserta. Beberapa perusahaan asuransi juga menawarkan pembayaran asuransi melalui Indomaret, dan Alfamart.

2) Peserta Diberikan Pengarahan dan Sosialisasi

Sebelum sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) diberlakukan, peserta diberikan surat pemberitahuan tentang adanya kebijakan baru sistem pembayaran premi. Para agen asuransi mendapat pelatihan dari perusahaan tentang pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) sehingga ketika agen memberikan sosialisasi kepada peserta, agen tersebut sudah paham mekanisme pembayaran premi yang baru.³⁸

Menurut KBBI (kamus besar bahasa Indonesia) sosialisasi merupakan upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dipahami, dihayati dan dikenal oleh masyarakat.³⁹ Sosialisasi sangatlah penting bagi suatu lembaga, instansi, perusahaan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk, sosialisasi dapat diberikan melalui pelatihan seminar, atau di sebuah kegiatan yang dihadiri oleh banyak masyarakat.

³⁸ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

³⁹ Data diolah dan diperoleh dari <http://kbbi.web.id/sosialisasi>, diakses pada tanggal 21 Desember 2020.

Selain sosialisasi, peserta harus dibiasakan dengan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) ini, meskipun diawal peserta ada yang mengalami kesulitan maka pihak perusahaan akan membantu peserta mengarahkan. Sehingga peserta yang diawal tidak bisa melakukan pembayaran secara mandiri karena sudah terbiasa maka peserta dapat melakukannya sendiri tanpa dibantu agen asuransi lagi.

3) Trobel atau Masalah saat Pembayaran Melalui *Virtual Account*

Jika peserta mengalami trobel atau masalah dalam pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) maka peserta harus mengurus sendiri, biasanya terjadi jika peserta menggunakan Bank lain. Sebaiknya peserta membayar preminya menggunakan Bank yang menjadi Mitra perusahaan asuransi, jika terjadi masalah maka akan terdeteksi terlebih dahulu dan minim terjadi trobel.⁴⁰

3. Analisis Data Tentang Peluang dan Ancaman dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus.

Sistem pembayaran premi asuransi syariah mempunyai beberapa peluang dan ancaman, yaitu:

a. Peluang Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

1) Menjalinkan Kerjasama dengan Perbankan Syariah

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dalam pelaksanaan kebijakan baru tentang pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) menjalin kerjasama dengan Bank BNI Syariah. BNI Syariah merupakan salah satu Bank

⁴⁰ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

Syariah yang sudah ternama di Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memilih BNI Syariah sebagai mitra di karenakan sama-sama Syariah.

Mitra menurut bahasa adalah teman, sahabat, kawan kerja, atau rekan. Sedangkan kemitraan merupakan perihal hubungan jalinan kerjasama sebagai mitra. Kemitraan menurut Dr. Muhammad Jaffar Hafsag yaitu suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua belah pihak atau leboh dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan. Karena merupakan strategi binis, maka keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan diantara yang bermitra dalam menjalan bisnis.⁴¹

Selain itu perusahaan dapat memanfaatkan peluang kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga swasta kota setempat yang berkaitan untuk menambah jumlah peserta di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus. Terdapat salah satu sekolah menengah kejuruan (SMK) di Kudus semua siswanya diikutkan asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dan beberapa guru juga ikut menjadi peserta asuransi. Setiap tahunnya mereka akan memperjang kontrak kerjasama dengan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus, hal ini dilakukan sekolah untuk mengcover biaya jika siswa mengalami risiko kecelakaan saat praktik di sekolahan.

⁴¹ Riska Rhobiyatul Khasanah, “Analisis Kemitraan Asuransi Syariah dengan Lembaga Keuangan Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Pemasaran Pada Produk Asuransi Jiwa Pembiayaan Di PT. Asyiki Sarana Sejahtera” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017), 20.

2) Perubahan Masyarakat Mengenai Sistem Pembayaran Premi Non Tunai

Kebutuhan masyarakat di era sekarang semakin beraneka ragam seperti kemudahan dalam pembayaran. Peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus memiliki kebiasaan membayar premi dengan mengandalkan sistem tradisional dengan cara ditagih agen asuransi atau membayar langsung ke kantor. Akan tetapi, saat ini dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan masyarakat sekarang sudah modern, maka PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus membuat peraturan baru tentang sistem pembayaran preminya

Masyarakat saat ini membutuhkan sistem pembayaran yang cepat, efektif dan aman. Hal ini memberikan peluang bagi perusahaan asuransi untuk merubah sistem yang lama ke yang baru yaitu pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA), dengan adanya perubahan sistem ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pembayaran premi yang lebih mudah, aman dan praktis.

3) Kemajuan Teknologi

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus menggunakan *Virtual Account* (VA) sebagai sistem transaksi pembayaran premi yang baru. Penggunaan *Virtual Account* (VA) menjadi salah satu wujud kemajuan teknologi di bidang *Fintech*. *Fintech* memberikan kemudahan dalam hal pelayanan finansial, karena proses transaksi keuangan lebih mudah dimana peserta dapat melakukan transaksi pembayaran premi teknologi seperti Handphone dan laptop. Sehingga peserta tidak perlu datang langsung ke Bank, Kantor perusahaan asuransi dan ATM.⁴²

⁴² Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT *Financial Technology* (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4

Selain itu perkembangan teknologi saat ini sangat pesat banyak perusahaan melakukan perubahan dengan menggunakan teknologi yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Perkembangan teknologi terjadi di beberapa bidang seperti di perusahaan asuransi yang dulunya tidak memiliki aplikasi resmi tentang perusahaan sekarang setiap perusahaan asuransi memiliki web resmi dan aplikasi yang berisi tentang produk asuransi. Saat ini masyarakat dimanjakan dengan pembayaran non tunai atau online, masyarakat dapat membayar tagihan listrik, premi asuransi dan belanja online hanya dengan melakukan transaksi pembayaran melalui ponsel atau ATM. Penggunaan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi menjadi salah satu kemajuan teknologi di perusahaan asuransi.

- b. Ancaman Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus
1) Banyak Pesaing dari Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi di kabupaten Kudus terdiri dari perusahaan asuransi konvensional seperti AXA, Prudential, Jiwasraya, PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912. Selain itu terdapat pula asuransi syariah seperti PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Setiap perusahaan asuransi pasti memiliki kekuatan dan kelebihan masing-masing.

Penggunaan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) tidak hanya digunakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera saja akan tetapi perusahaan asuransi lain pastinya juga menggunakan sistem yang sama. Terbukti bahwa PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 juga telah menggunakan sistem

Bank Syariah Di Kota Medan)”, *At-Tawassuth*, Vol. III, No.2, (2018), 343.

pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA).⁴³

2) Pemahaman Peserta Kurang Tentang Asuransi Syariah

Perusahaan asuransi baik konvensional maupun syariah, sebagian masyarakat ada yang belum paham mengenai asuransi, bahkan ada yang menganggap bahwa asuransi adalah penipuan karena jangka waktunya lama selain itu saat mengajukan klaim susah tidak cepat cair.⁴⁴ Kebanyakan masyarakat lebih memilih menabung di rumah atau Bank dan mengikuti arisan karena lebih pasti, karena kalau masyarakat mengikuti arisan jangka waktunya tidak terlalu lama dan mendapat uang arisan tersebut sesuai nomer urutan. Padahal penggunaan *Virtual Account* (VA) dalam pembayaran premi sudah dijamin aman karena perusahaan asuransi bekerjasama dengan Bank yang sudah dikenal di kalangan masyarakat selain itu perusahaan asuransi diawasi oleh DPS dan OJK.

3) Kontrol Perusahaan Kurang Untuk Peserta Yang Di Pedesaan

Peserta asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus terdapat pula di daerah pedesaan. Akan tetapi dari mereka yang berusia diatas 45 tahun dan tidak melek tentang teknologi maka untuk penerapan kebijakan menggunakan *Virtual Account* (VA) di awal terasa sulit, karena peserta sudah terbiasa bergantung sama agen asuransi dari proses awal sampai akhir. Bahkan untuk membayar premi asuransi saja mereka meminta bantuan kepada

⁴³ Made Denny Oktariyana, Gede Adi Yuniarta, dan Anantawikrama Tungga Atmadja, “Analisa Sistem Pembayaran Premi Asuransi Secara Online Terhadap Kinerja Agensi Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung”, 2-3.

⁴⁴ Muhtadi, wawancara oleh penulis, 24 September, 2020, wawancara 4, transkrip.

agen, karena kalau peserta harus membayar ke kantor cabang aras-arasan (malas).⁴⁵

Meskipun perusahaan sudah menerapkan kebijakan baru tentang pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) akan tetapi masih terdapat peserta dari pedesaan lebih memilih dibantu agen dalam pembayaran preminya. Padahal jika mereka membayar lewat agen asuransi rentan terjadi uang premi tersebut digunakan terlebih dahulu oleh agen atau premi sudah dibayarkan akan tetapi bukti pembayarannya tidak ada atau hilang. Kantor perusahaan asuransi cabang, untuk melakukan pengecekan mengalami kesulitan karena tanda bukti yang sah tidak ada. Sehingga perusahaan harus mengecek kembali transaksi pembayaran premi yang sudah masuk ke rekening.

4. Analisis Data Tentang Memanfaatkan Peluang dan Meminimalisir Ancaman dari Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

Dari peluang dan ancaman tersebut perlu adanya pemanfaatan peluang dan cara meminimalisir ancaman. Berikut ini merupakan pemanfaatan peluang dan cara meminimalisir ancaman sistem pembayaran premi asuransi syariah, sebagai berikut:

- a. Memanfaatkan Peluang Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus
 - 1) Memperluas Jalinan Kerjasama
 - PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dalam sistem pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) bekerjasama dengan Bank BNI Syariah.⁴⁶ memperluas jalinan kerjasama bagi

⁴⁵ Slamet Susianto, wawancara oleh penulis, 17 September, 2020, wawancara 1, transkrip.

⁴⁶ Agung Sedayu, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 2, transkrip.

suatu perusahaan sangatlah penting selain menambah mitra mereka juga dapat menambah peserta asuransi yang baru. Untuk meningkatkan sistem pembayarannya perusahaan di harapkan dapat melakukan kerjasama tidak hanya dengan BNI Syariah tapi dapat juga bekerjasama dengan Bank lain. Karena tidak semua peserta memiliki rekening di Bank BNI Syariah. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera juga diharapkan dapat menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah, lembaga swasta, organisasi, Biro Haji dan beberapa pihak terkait yang dapat ditawarkan produk asuransi.

2) Perubahan Kebutuhan Masyarakat

Saat ini masyarakat sudah terbiasa menggunakan pembayaran digital karena lebih mudah dan praktis, sehingga mereka tidak perlu membawa uang tunai yang banyak. Kebutuhan masyarakat mengenai sistem pembayaran premi yang modern menggunakan kemajuan *Fintech* memberikan dampak ke dunia perasuransian.⁴⁷ Adanya perubahan kebutuhan masyarakat tentang pembayaran premi secara online memberikan peluang bagi perusahaan untuk membuat kebijakan baru tentang penggunaan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account (VA)*. Jadi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak perlu menggunakan sistem tradisional atau sistem agensi. Perubahan ini akan memberikan dampak positif bagi perusahaan karena peserta merasa lebih diuntungkan menggunakan *Virtual Account (VA)*.

3) Perkembangan Teknologi

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memanfaatkan kemajuan teknologi dengan memanfaatkan *Fintech* dalam hal pembayaran

⁴⁷ Indri Nurangraeni, “Inovasi Financial Technology (Fintech) Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi)”, 95-96.

premi dan sosial media sebagai media promosi produk asuransi. Kemajuan teknologi memberikan warna baru di di dunia perusahaan asuransi. Adanya sosial media membuat promosi lebih mudah dan menghemat biaya jadi perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya yang banyak untuk mencetak brosur dan iklan.⁴⁸ Penggunaan *Virtual Account (VA)* dalam pembayaran premi menjadi salah satu contoh bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lain yang memanfaatkan perkembangan teknologi.

- b. Meminimalisir ancaman Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

1) Perusahaan Harus Memiliki Daya Saing

Setiap perusahaan asuransi pastinya ingin memiliki peserta asuransi yang selalu bertambah dan perusahaan mendapat keuntungan. Perusahaan asuransi di Indonesia tidak hanya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera melainkan banyak perusahaan asuransi lain seperti PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, Jiwasraya, Allianz dan lain-lain. Di era sekarang perusahaan asuransi harus mampu bertahan dengan cara mereka harus melakukan inovasi di berbagai bidang seperti menawarkan produk asuransi yang sesuai kebutuhan masyarakat, mampu melihat keadaan dan melakukan peningkatan teknologi seperti menggunakan *Fintech*.

2) Edukasi Kepada Masyarakat

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera biasanya melakukan prospek untuk mencari calon peserta baru kepada masyarakat, selain itu para agen memberikan sosialisasi di perkumpulan haji, PKK atau arisan dengan begitu agen dapat menyampaikan produk asuransi dengan massa

⁴⁸ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2016), 335.

yang banyak.⁴⁹ Jadi sedikit banyaknya masyarakat dapat mengetahui apa itu asuransi, produk asuransi itu apa saja dan manfaat ikut asuransi. Untuk peserta yang kurang paham mengenai pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) agen perusahaan asuransi akan memberikan arahan bagaimana proses atau cara membayarnya.

3) Komunikasi Intensif

Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera jika peserta mengalami kesulitan dalam pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA) peserta seharusnya lebih aktif berkomunikasi dengan agen asuransi dan perusahaan supaya kontrol pengawasannya lebih mudah. Peserta PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak berasal dari Kudus saja melainkan dari kabupaten sebelah seperti Pati, Rembang dan Jepara, jadi peserta harus lebih aktif bertanya jika mengalami kesulitan supaya dicarikan solusinya. Seperti saat ini pandemi COVID-19 membuat beberapa peserta memilih untuk berhenti, padahal jika mereka berkomunikasi dengan perusahaan maka perusahaan akan memberikan solusi seperti tidak masalah membayar preminya telat asalkan peserta harus berkomunikasi terlebih dahulu.

5. Analisis SWOT Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus

Financial Technology menurut Bank Indonesia adalah gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang dulunya membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, saat ini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik

⁴⁹ Isnanto, wawancara oleh penulis, 22 September, 2020, wawancara 3, transkrip.

saja. *Financial Technology* ini membuat model baru yang lebih praktis, aman dan mudah bagi masyarakat dalam mengakses produk dan layanan keuangan.⁵⁰

Financial technology (fintech) merupakan bentuk bisnis baru yang melibatkan kekuatan teknologi dan perangkat digital untuk menciptakan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Di Indonesia, Fintech berkembang di berbagai sektor, mulai dari startup pembayaran, peminjaman (lending), perencanaan keuangan (personal finance), investasi ritel, pembiayaan (crowdfunding), remitansi, riset keuangan, dan lain-lain.⁵¹

Dari keseluruhan penelitian yang dilakukan peneliti pada narasumber (Agency Director, KUAK, kasir, agen dan peserta), disini peneliti melakukan pengumpulan dan analisis data menggunakan analisis SWOT, dimana data tersebut dapat dikumpulkan berdasarkan kesimpulan yang diambil dari jawaban wawancara informasi langsung dari narasumber. Analisis SWOT merupakan kajian sistematis terhadap faktor-faktor *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) di dalam perusahaan dengan *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) lingkungan yang dihadapi perusahaan.⁵² Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya *strengths* dan *weaknesses* perusahaan secara utuh, beserta *opportunities* dan *threats* yang ada di *eksternal* perusahaan.⁵³

Dalam analisis SWOT terdapat dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, berikut adalah keterangannya :⁵⁴

1) Faktor Eksternal

⁵⁰ Ratnawaty Marginingsih, “Analisis SWOT *Technology Financial* (FinTech) Terhadap Industri Perbankan”, 57.

⁵¹ Phaureula Artha Wulandari, “Analisis Swot Perkembangan FinansialTknologi Di Indonesia”, (Prosiding Seminar Nasional Asbis, Politeknik Negeri Banjarmasin, 2017), 377.

⁵² Eddy Yunus, “Manajemen Strategis” (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), 83.

⁵³ Etika Sabariah, “Manajemen Strategis” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 41.

⁵⁴ Irham fahmi, “Manajemen Strategis teori dan apilkasi”, 260.

Faktor eksternal mempengaruhi terbentuknya peluang (opportunities) dan ancaman (threats). Faktor eksternal menyangkut dengan kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor eksternal meliputi lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, politik, ekonomi, hukum, teknologi, sosial budaya dan kependudukan.

2) Faktor Internal

Faktor internal mempengaruhi terbentuknya kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses). Faktor internal menyangkut dengan kondisi yang terjadi di perusahaan dimana turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan atau *decision making* perusahaan. Faktor internal meliputi semua macam manajemen fungsional, yaitu: keuangan, operasi, pemasaran, penelitian dan pengembangan, sumber daya manusia, budaya perusahaan dan sistem informasi manajemen.

Dibawah ini adalah hasil analisis SWOT sistem pembayaran premi asuransi syariah dalam Strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus:

Tabel 4.1
Faktor-Faktor Kekuatan dan Kelemahan Sistem
Pembayaran Premi Asuransi Syariah

Faktor-Faktor Strategi Internal	
Kekuatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran premi menggunakan <i>Virtual Account</i> (VA) 2. Pembayaran Premi Lebih Mudah, Aman dan Lebih Efisien 3. Investasi Langsung
Kelemahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu membayar dan jarak ke bank 2. Kurangnya Pengetahuan Peserta dan Kebiasaan Peserta Menggunakan Sistem Pembayaran Tradisional 3. Trobel atau masalah saat pembayaran melalui <i>Virtual Account</i>

Tabel 4.2
Faktor-Faktor Peluang Dan Ancaman Sistem
Pembayaran Premi Asuransi Syariah

Faktor-Faktor Strategi Eksternal	
Peluang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalin kerjasama dengan Perbankan Syariah 2. Perubahan masyarakat mengenai sistem pembayaran non tunai 3. Kemajuan teknologi
Ancaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyak pesaing dari perusahaan asuransi 2. Pemahaman peserta kurang tentang asuransi syariah 3. Kontrol perusahaan kurang untuk peserta yang di pedesaan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sistem pembayaran premi asuransi syariah dalam strategi *Financial Technology* Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus dapat berhubungan dengan faktor internal maupun faktor eksternal yang mempengaruhinya. Faktor internal yang mempengaruhi sistem pembayaran premi asuransi yaitu pembayaran premi yang lebih mudah dan efektif dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan dan peserta asuransi. Meskipun dalam sistem pembayaran premi ini memiliki kelemahan akan tetapi kelemahan tersebut dapat di minimalisir.

Sedangkan faktor eksternal adalah Perusahaan harus memperluas jalinan kerjasama dan memanfaatkan peluang perkembangan teknologi saat ini. Meskipun terdapat banyak perusahaan asuransi di Indonesia maka perusahaan harus dapat memanfaatkan peluang dari sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) dengan sebaik-baiknya, meskipun ancaman atau kendala ada, maka perusahaan asuransi harus mampu menjadikan ancaman tersebut sebagai upaya lebih meningkatkan diri. Adanya peningkatan sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account* (VA) menjadikan bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki daya saing yang baik

karena telah mengikuti perkembangan teknologi keuangan dengan baik.

Tabel 4.3
Analisis Matriks SWOT

<p>IFAS</p>	<p>STRENGTH (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran premi menggunakan <i>Virtual Account</i> (VA) 2. Pembayaran Premi Lebih Mudah, Aman dan Lebih Efisien 3. Investasi Langsung 	<p>WEAKNESS (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu membayar dan jarak ke bank 2. Kurangnya Pengetahuan Peserta dan Kebiasaan Peserta Menggunakan Sistem Pembayaran Tradisional 3. Trobel atau masalah saat pembayaran melalui <i>Virtual Account</i>
<p>EFAS</p>	<p>STRATEGI SO</p>	<p>STRATEGI WO</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalin kerjasama dengan Perbankan Syariah 2. Perubahan masyarakat mengenai sistem pembayaran non tunai 3. Kemajuan teknologi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperluas kerjasama 2. Meningkatkan sistem pembayarn premi 3. Mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan edukasi kepada peserta 2. Merubah kebiasaan peserta

TREATH (T)	STRATEGI ST	STRATEGI WT
1. Banyak pesaing dari perusahaan asuransi 2. Pemahaman peserta kurang tentang asuransi syariah 3. Kontrol perusahaan kurang untuk peserta yang di pedesaan	1. Memiliki daya saing 2. Menerapkan sebuah sistem pembayaran premi yang sesuai kebutuhan masyarakat. 3. Komunikasi secara intensif	1. Meningkatkan sosialiasi kepada peserta 2. Meningkatkan kemampuan agen dalam menjelaskan sistem pembayaran premi melalui <i>Virtual Account</i>

Berdasarkan matriks SWOT maka didapatkan strategi *Fintech* sebagai berikut:

1. Meningkatkan sistem pembayaran premi dengan memanfaatkan teknologi yang terkait dengan layanan *Financial Technology* (Fintech).

Perkembangan teknologi semakin berkembang di berbagai bidang dan perubahan kebutuhan masyarakat tiap tahunnya mengalami perubahan mengikuti perkembangan jaman sehingga perusahaan harus berinovasi. Perusahaan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dibidang keuangan (Fintech) selain itu dengan adanya sosial media membuat perusahaan asuransi dapat mempromosikan produk asuransi. Saat ini masyarakat sudah terbiasa dengan penggunaan pembayaran non tunai baik itu menggunakan kartu ATM, pembayaran *online* yang bisa dibayar melalui ATM, M-Banking, Link, OVO dan pembayaran digital yang lain. Penggunaan *Virtual Account* (VA) menjadi kelebihan bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus, selain itu perubahan sistem ini dirasa tepat karena sesuai dengan perkembangan jaman dan teknologi yang ada saat ini.

Selain itu perusahaan diharapkan terus meningkatkan sistem pembayaran preminya karena

kedepannya pasti mengalami perkembangan di *Fintech*, jadi diharapkan perusahaan tidak hanya menggunakan sistem pembayaran melalui *Virtual Account* (VA) saja. Perusahaan dapat menawarkan sistem pembayaran yang lebih bervariasi, dengan adanya pilihan sistem pembayaran yang lebih moderen dapat menarik minat calon peserta asuransi generasi sekarang.

2. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dapat menjalin kerjasama dengan beberapa pihak seperti lembaga pemerintahan, swasta, lembaga keuangan yang berbasis syariah.

Perusahaan asuransi harus mampu bekerjasama dengan berbagai pihak utamanya yang berbasis syariah dan pemerintah setempat sehingga dapat menambah mitra atau rekan. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dapat menjalin kerjasama dengan beberapa Bank Syariah yang lain jadi tidak hanya BNI Syariah. Selain itu perusahaan asuransi dapat menjalin kerjasama dengan biro Haji karena PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki produk asuransi Mitra Mabruur Plus yang dapat ditawarkan ke calon jamaah Haji. Hal ini dapat digunakan sebagai peluang untuk menambah jumlah peserta asuransi.

3. Memberikan sosialisasi pemahaman kepada peserta tentang penggunaan *Fintech* dalam sistem pembayaran premi.

Perusahaan asuransi harus memberikan edukasi atau pengetahuan kepada peserta dengan cara menjelaskan produk asuransi, manfaat memiliki asuransi dan bagaimana proses pembayaran premi menggunakan *Virtual Account* (VA). Memberikan edukasi atau sosialisasi kepada peserta sangatlah penting, karena tidak semua peserta yang ada di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus paham mengenai sistem pembayaran premi yang menggunakan *Virtual Account* (VA). Maka perusahaan harus memberikan bantuan kepada peserta saat akan membayar premi menggunakan sistem *Virtual Account* (VA) ini, dengan begitu nantinya

peserta dapat melakukan pembayaran secara mandiri tanpa dibantu agen asuransi.

Penggunaan Fintech di dalam proses transaksi pembayaran premi memberikan kemudahan bagi peserta akan tetapi bagi peserta yang tidak melek dengan Fintech akan mengalami kesulitan. Oleh sebab itu perusahaan dan agen asuransi harus giat memberikan sosialisasi kepada peserta dan calon peserta asuransi, supaya kedepannya mereka sudah paham dan tidak tertinggal mengenai sistem pembayaran premi yang sudah mengadopsi teknologi keuangan.

