

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi Informasi di Indonesia semakin maju, sehingga banyak sekali kegiatan ekonomi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat yang mana salah satunya ialah sistem pembayaran. Mulanya sistem pembayaran hanya menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi, namun saat ini sistem pembayaran sudah merambah pada sistem pembayaran digital atau non-tunai. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser uang tunai sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan ekonomis.¹

Di Indonesia ada berbagai macam jenis pembayaran yang bisa digunakan oleh masyarakat saat melakukan berbagai transaksi. Berdasarkan hasil survey *Insight Asia* yang bertajuk “*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*”, metode pembayaran yang paling diminati ialah dompet digital

¹ Jefry Tarantang, dkk., “Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia,” dalam *JURNAL AL-QARDH*, Vol. 4, no. 1 (15 Juli 2019). IAIN Palangka Raya, h. 62.

dengan 74% responden, diikuti oleh uang tunai 49%, transfer bank 24%, *QRIS* 21%, *paylater* 18%, kartu debit 17%, dan *virtual account* 16%.² Meskipun dompet digital menjadi metode pembayaran paling populer di Indonesia, penggunaan dompet digital dirasa masih kurang efektif dikarenakan belum semua *merchant* bisa menerima pembiayaan melalui dompet digital. Selain itu jenis pembayaran non-tunai kedua yang paling banyak diminati ialah transfer bank, metode transfer bank juga masih memiliki beberapa permasalahan, diantaranya: 1) isu keamanan, karena rekening perusahaan yang sering kali di tampilkan di internet dapat disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, 2) menyulitkan pengguna, karena harus melakukan konfirmasi pembayaran dengan mengirimkan bukti transaksi, 3) berpeluang terjadinya *human error* dalam pengecekan secara manual.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, bank meluncurkan inovasi baru yang dapat memudahkan proses transaksi yaitu dengan menggunakan *virtual account*. *Virtual*

² Sahistya Dhanesworo, "Dompet Digital Makin Diminati," 2022, <https://katadata.co.id/dinihariyanti/infografik/639fe20e7f7e1/dompet-digital-makin-diminati.>, diakses pada 05 Februari 2023, pukul 00.22 WIB

account merupakan akun rekening virtual atau rekening bank tidak nyata yang terdiri dari beberapa jumlah nomor ID pelanggan yang dibuat oleh bank yang dipilih sesuai permintaan perusahaan, penjual, maupun lembaga dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran/transaksi. Pada setiap transaksi yang dilakukan melalui *virtual account*, masing-masing orang/pelanggan akan mendapatkan suatu ID akun atau yang biasa disebut *Virtual Account Number (VAN)* berbeda satu sama lain dan diatur sesuai kebutuhan.³ Transaksi keuangan yang menggunakan sistem *virtual account* biasanya berbentuk transaksi yang berulang dalam periode waktu tertentu, seperti pembayaran angsuran, iuran bulanan, pembayaran premi asuransi, dan lain sebagainya.⁴

Meskipun hasil survey *Insight Asia* yang bertajuk “*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*” menunjukkan persentase sistem pembayaran *virtual account*

³ Agus Kurniawan, “Virtual Account Berikan Kemudahan Transaksi Bagi Dunia Usaha Maupun Kantor Pemerintah,” (Semarang, 2 Februari 2022), <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/baca-artikel/14691/Virtual-account-berikan-kemudahan-transaksi-bagi-dunia-usaha-maupun-kantor-pemerintah.html>. Diakses pada 06 Februari 2023, pukul 22.56 WIB

⁴ Rani Al Rida Tazmi, Sri Suwarsi, dan Eva Misfah Bayuni, “Implementasi Sistem Teknologi Pembayaran Virtual Account terhadap Kualitas Tata Kelola Keuangan Syariah (Studi Survei Yayasan Pendidikan Salman Al-Farisi Bandung),” dalam *Jurnal Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol. 3, no. 1 (Februari 2017). Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, h. 164.

lebih rendah dari pada dompet digital dan transfer bank, pembayaran menggunakan *virtual account* justru lebih mudah dan praktis, selain itu tingkat kemanannya juga lebih terjamin serta jaringan transaksi lebih luas dan beragam. Adapun cara kerja *virtual account* ini hampir sama dengan transfer manual rekening bank. Namun yang membedakan adalah dalam *virtual account* data akan tercatat secara otomatis di jurnal pembukuan dan tidak memerlukan pengecekan secara manual dan mengirimkan bukti transaksi kepada perusahaan, karena dapat diidentifikasi hanya dengan melalui nomor ID milik pelanggan tersebut.⁵ Selain itu perusahaan juga dapat langsung menggunakan dana yang sudah masuk karena pembayaran pelanggan secara *real time* masuk ke rekening perusahaan.⁶

Dengan perkembangan sistem pembayaran saat ini, lembaga keuangan syariah khususnya perusahaan Asuransi Syariah harus mampu melakukan perubahan ke arah yang lebih baik demi terciptanya keamanan dan kenyamanan yang dapat

⁵ Wildan Adha, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran Virtual Account Pada Pembayaran Premi" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020) h. 31.

⁶ Parida Andriani, "Analisis Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Sistem Pembayaran BRI Virtual Account (BRIVA) Bagi Pelanggan di Perum Jasa Tirta II" (Politeknik Negeri Bandung, 2018), h. 22.

dirasakan oleh nasabah maupun perusahaan, begitu juga pada sistem pembayaran premi yang diterapkan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. Perkembangan sistem pembayaran digital telah mengubah sistem pembayaran yang lama, yang mana saat ini sistem pembayarannya dapat dilakukan hanya dengan menggunakan ponsel pintar saja. Oleh karena itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai pelopor perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia, yang berpengalaman lebih dari 28 tahun sejak tahun 1994 sudah sebaiknya memberikan contoh kinerja dan pelayanan yang menjadi panutan dalam industri Asuransi Syariah.

Sejak tahun 2008 sistem pembayaran premi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga sebenarnya dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Sistem pembayaran secara *offline* memiliki kelemahan karena memerlukan tenaga kerja dan tingkat kesalahan yang ditimbulkan cukup besar karena melibatkan tenaga manusia yang cukup banyak. Adapun cara pembayaran premi secara *offline* dapat melalui *counter* pembayaran yang telah ditunjuk perusahaan seperti kantor POS. Dipilihnya PT. POS karena jaringannya sudah masuk ke

kecamatan-kecamatan yang ada di Indonesia, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik yang akan memudahkan para nasabah mulai dari proses penerbitan polis, pembayaran premi, hingga pembayaran klaim. Sedangkan untuk sistem pembayaran premi secara online, pada saat itu takaful hanya bisa menggunakan sistem transfer bank melalui Bank Syariah Mandiri.⁷

Namun mengingat varian produk yang semakin beragam, serta kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi terus meningkat, membuat pertumbuhan premi asuransi terus mengalami peningkatan. Menurut data statistik perasuransian 2021 yang diterbitkan OJK jumlah premi bruto industri Asuransi pada tahun 2021 mencapai Rp. 530,9 triliun, yang mana pertumbuhan rata-rata premi bruto dalam lima tahun terakhir meningkat 5,5% dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 503,3 triliun. Lalu jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2021 yaitu sebesar 272,7 juta jiwa, maka dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata setiap penduduk

⁷ Zulfia Artiza, Hendri Tanjung, dan Indupurnahayu Indupurnahayu, "Analisis Faktor-Faktor Pemilihan Sistem Pembayaran Premi Secara Daring Pada Asuransi Syariah," dalam *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 11, No. 1 (2019), Universitas Ibn Khaldun Bogor, h. 8.

Indonesia mengeluarkan dana sebesar Rp. 1.950.756,4 untuk membayar premi asuransi.⁸ Dalam hal tersebut, pertumbuhan premi juga akan berdampak pada peningkatan sistem pembayaran yang pada awalnya menggunakan sistem pembayaran manual kini berkembang menggunakan sistem perbankan yang lebih modern, salah satunya ialah menggunakan *virtual account*.

Pembayaran *virtual account* merupakan produk dari Bank Muamalat dan Bank Permata Syariah yang bekerjasama dengan perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga untuk pembayaran premi nya.⁹ Tujuan diadakannya pembayaran menggunakan *virtual account* ialah agar peserta asuransi dapat mengubah kebiasaan membayar premi secara *offline* menjadi *online* dengan menggunakan sistem pembayaran *virtual account* yang dapat di akses melalui *Smartphone* dan jaringan internet saja.

Sistem pembayaran premi melalui *virtual account* memiliki banyak dampak positif untuk nasabah maupun

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Asuransi Desember 2021," 28 Januari 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Pages/statistik-Asuransi-Desember-2021.aspx>. Diakses pada 08 Februari 2023, pukul 20.49 WIB

⁹ takaful.co.id, "Pembayaran Kontribusi," 2023, <https://www.takaful.co.id/pembayaran-kontribusi/>. Diakses pada 10 Februari 2023, pukul 23.07 WIB

perusahaan, seperti : kinerja perusahaan menjadi lebih cepat, keuangan nasabah lebih aman, kesalahan transfer semakin kecil karena pada nomor *virtual account* terdapat nomor polis dan nama pemegang polis, dan memudahkan nasabah karena transaksi bisa dilakukan melalui mesin ATM terdekat atau bisa juga menggunakan *smartphone* dan jaringan internet saja. Maka dari itu penggunaan *virtual account* dirasa sangat efektif karena dapat mempermudah nasabah maupun perusahaan. Terlebih lagi disaat pandemi *Covid-19* melanda Indonesia pada tahun-tahun sebelumnya, terjadi peningkatan sebesar 20%-30% secara kumulatif atas penggunaan fasilitas *digital payment* dan transaksi pada *virtual account*,¹⁰ fenomena tersebut juga didukung oleh penelitian dari Nina Agustina dan Dadan Suganda (2022) mengatakan bahwa dimasa pandemi, tingkat transaksi digital meningkat dua kali lipat seiring dengan meningkatnya jumlah korban yang terjangkit virus *Covid-19*. Hal ini disebabkan adanya keresahan ditengah masyarakat dalam melakukan transaksi secara langsung. Masyarakat khawatir bahwa uang tunai yang mereka pakai untuk melakukan

¹⁰¹⁰ Salma Dzalika Rahmadya, "Penggunaan Layanan Digital Perbankan di Masa Pandemi Covid-19," 28 Juni 2020, <https://www.kumparan.com/salma-dzalika-rahmadya/penggunaan-layanan-digital-perbankan-di-masa-pandemi-covid-19-1thYCgcmPgt/full>. Diakses pada 28 Februari 2023, pukul 01.05 WIB

transaksi dapat menyebabkan penularan virus *covid-19*.¹¹ Hal tersebut bisa di jadikan peluang bagi perusahaan asuransi, perbankan dan pemerintah untuk bekerjasama mengembangkan sistem pembayaran ke arah yang lebih baik lagi.

Meski demikian, kehadiran sistem pembayaran yang menggunakan teknologi digital juga memunculkan risiko baru bagi industri asuransi. Tidak bisa dipungkiri bahwa efek digitalisasi perasuransian akan mengubah pola operasional di lapangan. Mengingat pergeseran pola tradisional ke dalam sistem yang serba digital akan meningkatkan risiko operasional seperti risiko kegagalan mengenal konsumen dengan komprehensif, risiko *fraud* atau penipuan, risiko tindak pencucian uang dan sebagainya.¹² Selain itu, banyak nasabah yang kurang mengetahui bagaimana sistem pembayaran secara *online* yang dianggap rumit atau sulit dilakukan.¹³ Hal ini

¹¹ Nina Agustina dan Asep Dadan Suganda, “Peranan Teknologi Pada Industri Asuransi (Insurtech) Masa Pandemic Covid-19,” dalam *Syar’Insurance: Jurnal Asuransi Syariah* Vol. 8, no. 1 (28 Juni 2022), UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, h. 31.

¹² Rafidah dan Rahma Lili Erfida Sholiha, “Pembayaran Premi Asuransi Melalui Aplikasi Mobile Agen Dalam Rangka Penguatan Bisnis Di Revolusi Industri 4.0 Di Jambi Indonesia,” dalam- *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 1 (2020), UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, h. 14.

¹³ Made Denny Oktariyana, dkk., “Analisa Sistem Pembayaran Premi Asuransi Secara *Online* Terhadap Kinerja Agensi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung,” dalam *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, Vol. 7, No. 1 (2017) Universitas Pendidikan Ganesha, h. 3.

dikarenakan masih banyak peserta yang masih awam dalam penggunaan internet dan *digital payment*, serta masih kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak asuransi. Oleh karena itu, untuk menghadapi kendala dan hambatan yang ada, maka diperlukan evaluasi terhadap keadaan dan kondisi perusahaan yang sebenarnya. Analisis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan yang sebenarnya ialah analisis SWOT.

Menurut Nurul Ichsan (2014) analisis SWOT ialah suatu metode perencanaan strategis yang dipakai untuk menilai faktor-faktor yang menjadi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), serta ancaman (*Threats*) yang mungkin muncul dalam rangka mencapai suatu tujuan dari sebuah perusahaan dalam skala yang lebih luas.¹⁴ Analisis SWOT dapat di terapkan dengan cara menganalisa dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktor tersebut, kemudian mengaplikasikannya dalam sebuah gambaran materi SWOT, dimana penerapannya adalah bagaimana kekuatan yang dimiliki mampu memanfaatkan peluang yang ada, bagaimana

¹⁴ Nurul Ichsan, "Analisa swot, prospek dan strategi pengembangan asuransi syariah di Indonesia," dalam *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta*, Vol. XIV, No. 1 (Oktober 2014), h. 284-285.

cara mengatasi kelemahan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada, bagaimana kekuatan yang dimiliki mampu menghadapi ancaman yang ada, dan bagaimana cara mengatasi kelemahan yang dapat membuat ancaman menjadi nyata atau menciptakan ancaman baru.¹⁵

Pada penelitian Rohmandika, dkk (2021) menyimpulkan bahwa penggunaan *virtual account* saat ini sangat penting bagi lembaga asuransi di Indonesia. Selain itu, *virtual account* juga memberikan keuntungan untuk perusahaan maupun pemegang polis.¹⁶ Selanjutnya dalam penelitian Made Denny Oktariyana, dkk (2017) menunjukkan bahwa sistem pembayaran premi secara *online* masih terdapat kendala yang dilakukan oleh nasabah pada saat mentransfer uang, nasabah tidak menyertai nomor polis dan nama pemegang polis sehingga dalam pengentrian pembayaran sulit dilakukan karena tidak diketahuinya siapa yang menyetorkan pembayaran yang masuk ke perusahaan

¹⁵ Egha Ezar Junaeka Putra Hassany dan Galuh Tri Pambekti, "Review On The Application Of Open Banking In Sharia Banking: An Swot Analysis," dalam *el-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 5, No. 1 (2022), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, h. 80.

¹⁶ Muhamad Susandra Rohmandika, Teuku TS Ghufuran, dan Yusuf Falaqi Ahmad, "The Role of Virtual Accounts for Policyholders in Islamic and Conventional Insurance," dalam *Maliki Islamic Economics Journal (M-IEC Journal)*, Vol 1, No. 2 (Desember 2021), UIN Maulanan Malik Ibrahim Malang, h. 112.

akibat tidak adanya nomor polis dan nama pemegang polis.¹⁷ Oleh karena itu pada penelitian ini membahas sistem pembayaran premi secara *online* yang di fokuskan pada sistem pembayaran melalui *virtual account*. Adapun pada *virtual account* sendiri data nasabah akan tercatat secara otomatis di jurnal pembukuan sehingga perusahaan tidak memerlukan pengecekan secara manual dan peserta tidak perlu mengirimkan bukti transaksi kepada perusahaan, karena dapat di identifikasi hanya dengan melalui nomor polis milik peserta tersebut serta terdapat nama pemegang polis sehingga minimnya terjadi kesalahan.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan di bahas pada bab-bab selanjutnya ialah mengenai sistem pembayaran premi melalui *virtual account* ini dapat mempermudah peserta asuransi atau tidak? Karena tidak semua nasabah mampu mengoperasikan teknologi informasi khususnya dalam penggunaan *virtual account* untuk pembayaran preminya. Selain itu, peneliti juga ingin

¹⁷ Made Denny Oktariyana, dkk., “Analisa Sistem Pembayaran Premi Asuransi Secara *Online* Terhadap Kinerja Agensi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung.”, h. 11

mengetahui apa saja kekuatan dan kelemahan yang ada pada pembayaran *virtual account*, serta cara memberdayakan peluang dan meminimalisir ancaman yang ada. Karena sistem pembayaran yang ada pada saat ini dirasa dapat mempermudah transaksi baik untuk peserta itu sendiri maupun untuk perusahaan. Oleh sebab itu, peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis SWOT Sistem Pembayaran Premi Melalui Virtual Account Pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.*” Pada penelitian yang akan di lakukan, peneliti menggunakan studi kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga yang mana perusahaan Asuransi Syariah tersebut sudah melakukan secara penuh pembayaran digital melalui sistem perbankan salah satunya ialah *virtual account* yang bekerjasama dengan Bank Muamalat dan Bank Permata Syariah.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan supaya ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas dan terarah. Fokus penelitian juga dilakukan untuk menghindari hasil yang tidak di inginkan serta menyimpang dari pokok masalah yang akan di bahas.

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan diatas, maka studi kasus pada penelitian ini ialah PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang. Subjek pada penelitian ini adalah PT. Asuransi takaful Keluarga Representative Office Kota Serang yang meliputi *takaful agency director*; *takaful financial consultant*, dan peserta asuransi. Serta objek pada penelitian ini adalah sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan iko/masalah yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem pembayaran premi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang?
2. Bagaimana pembayaran premi melalui *virtual account* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang?
3. Bagaimana hasil analisis SWOT sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah di

PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office
Kota Serang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa tujuan penelitian yang ingin di capai, diantaranya :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pembayaran premi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pembayaran premi melalui *virtual account* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.
3. Untuk mengetahui hasil analisis SWOT sistem pembayara premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.

E. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang baik untuk beberapa pihak kedepannya, adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah informasi, pengetahuan, serta wawasan tentang teknologi informasi khususnya pada sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah

2. Bagi Akademis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa dan juga sebagai sumbangan pemikiran serta saran-saran atas hasil penelitian sehingga dapat di jadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi gambaran alternatif strategi untuk meningkatkan kinerja perusahaan Asuransi Syariah khususnya PT. Asuransi Takaful Keluarga, serta menjadi motivasi untuk terus berkembang lagi kedepannya.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan dan gambaran untuk masyarakat bahwa di zaman yang serba digital ini penggunaan *virtual account* dalam pembayaran premi Asuransi Syariah sangat efektif dan ekonomis.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menghindari pengulangan terhadap penelitian yang sama, dan untuk menghindari anggapan dari plagiarisme terhadap penelitian sebelumnya, maka diperlukan *review* terhadap penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Berikut ini peneliti akan memaparkan beberapa penelitian yang relevan dengan topik yang akan dibahas pada penelitian ini :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1.	Made Denny Oktariyana, Gede Adi Yuniarta,	”Analisa Sistem Pembayaran Premi	Pada penelitian ini dihasilkan bahwa penerapan sistem pembayaran secara	Persamaan : sama-sama membahas mengenai

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	dan Anantawikrama Tungga Atmadja (2017)	Secara <i>Online</i> Terhadap Kinerja Agensi Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor cabang Ubung”	<i>online</i> pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung dikarenakan adanya ketidakberesan dengan sistem yang lama. Proses sistem pembayaran premi secara <i>online</i> sudah cukup baik dan mampu meningkatkan kinerja. Implikasi kinerja agensi terhadap penerapan sistem pembayaran secara <i>online</i> berdampak pada efisiensi kinerja agen dalam pemungutan pembayaran premi.	pembayaran premi Asuransi melalui pembayaran digital / <i>online</i> Perbedaan : bedanya pada penelitian ini sistem pembayaran premi melalui digitalnya difokuskan pada sistem pembayaran melalui <i>virtual account</i> , sedangkan pada penelitian terdahulu sistem pembayaran preminya dibahas secara umum

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				<p>dan tidak terfokus. Selain itu perbedaannya juga terletak pada subjeknya, pada penelitian terdahulu sistem pembayaran premi asuransi yang di bahas merupakan perusahaan konvensional yaitu AJB Bumiputera 1912, sedangkan dalam penelitian ini membahas sistem pembayaran premi asuransi yang</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				berbasis syariah yaitu di PT. Asuransi Takaful Keluarga.
2.	Zulfia Artiza, Hendri Tanjung, dan Indupurnahyu (2018)	“Analisis Faktor-faktor Pemilihan Sistem Pembayaran Premi Secara Daring pada Asuransi Syariah”	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Asuransi Takaful Keluarga bekerjasama dengan PT. POS dan bank syariah lainnya dalam pengelolaan premi dan fasilitas interkoneksi.	<p>Persamaan : persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang sistem pembayaran premi secara digital dengan studi kasus yang sama yaitu pada PT. Asuransi Takaful Keluarga</p> <p>Perbedaan : perbedaan penelitian</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu membahas pembayaran premi yang hanya berfokus pada metode lama yaitu pembayaran digital melalui interkoneksi dengan PT. POS, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang sistem pembayaran secara digital melalui <i>virtual account</i> .
3.	Rafidah dan Rahma Lili	"Pembayaran Premi	Pada penelitian ini dihasilkan bahwa	Persamaan :

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	Erfida Sholiha (2020)	Asuransi Melalui Aplikasi <i>Mobile</i> Agen Dalam Rangka Penguatan Bisnis di Revolusi Industri 4.0 di Jambi Indonesia”	PT. Sun Life Financial Indonesia melahirkan aplikasi <i>mobile</i> layanan nasabah yang diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam proses pembayaran dan mengakses seputar polis serta manfaatnya. Dengan menggunakan teknologi, siklus pembelian asuransi bisa di sederhanakan hingga dari sisi waktu pemrosesan bisa menjadi lebih cepat.	<p>penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pembayaran premi melalui teknologi digital</p> <p>Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian dulu lebih memfokuskan pada aplikasi <i>mobile</i> agen yang di luncurkan oleh PT. Sun Life Financial Indonesia</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				<p>untuk pembayaran premi di kota Jambi, sedangkan penelitian ini di fokuskan pada pembayaran premi melalui <i>virtual account</i> di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang</p>
4.	Padeli, Eduard Hotman Purba dan Bonari Simanjuntak (2020)	“Analisa Pembayaran Perkuliahan Dengan <i>Virtual Account</i> Pada Universitas Raharja”	Pada penelitian ini dihasilkan bahwa pembayaran perkuliahan masih menggunakan sistem konvensional di mana mahasiswa transfer dan staff kampus melakukan pengecekan secara	Persamaan : persamaan penelitian dahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penggunaan

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
			<p>manual yang dinilai kurang efisien. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisa SWOT sebagai teknik analisis datanya. Penelitian ini bertujuan untuk merekomendasikan penggunaan <i>virtual account</i> pada pembayaran perkuliahan Universitas Raharja, sehingga diharapkan menjadi alternatif pemecahan masalah yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan pembayaran dan juga mempermudah admin kampus dalam</p>	<p><i>virtual account</i> sebagai sistem pembayaran, selain itu penelitian terdahulu dengan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan analisa SWOT dalam analisis datanya</p> <p>Perbedaan : perbedaan penelitian dahulu dengan penelitian ini yaitu, pada penelitian terdahulu membahas mengenai</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
			memonitoring pembayaran perkuliahan	sistem pembayaran <i>virtual account</i> yang digunakan untuk pembayaran perkuliahan, sedangkan pada penelitian ini membahas penggunaan <i>virtual account</i> yang digunakan untuk pembayaran premi asuransi syariah.
5.	Wildan Adha (2020)	“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan , dan Fitur Layanan Terhadap	Pada penelitian ini dihasilkan bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan menjadi faktor penting oleh	Persamaan : persamaan penelitian dahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
		Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran <i>Vitrual Account</i> Pada Pembayaran Premi”	seoragg nasabah dalam pengambilan keputusan menggunakan sistem pembayaran melalui <i>virtual account</i> pada pembayaran premi.	membahas mengenai pembayaran premi melalui <i>virtual account</i> Perbedaan : perbedaan penelitian dahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian dahulu membahas mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan sistem pembayaran

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				<p><i>virtual account</i> pada pembayaran premi, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai Analisis SWOT sistem pembayaran premi melalui <i>virtual account</i> pada Asuransi Syariah. Selain itu metode penelitiannya pun berbeda, penelitian dahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				<p>menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan Analisis SWOT. Dan studi kasusnya juga berbeda, pada penelitian dahulu menggunakan studi kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan yang mana perusahaan tersebut perusahaan asuransi konvensional, sedangkan pada penelitian ini</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				menggunkan studi kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga representative Office Kota Serang yang merupakan perusahaan Asuransi Syariah.
6.	Muhamad Susandra Rohmandika, Teuku Ghufran TS, dan Yusuf Falaqi Ahmad (2021)	“ <i>The Role of Virtual Account for Policyholders in Islamic and Conventional Insurance</i> ”	<i>virtual account</i> merupakan salah satu alat pembayaran yang sedang trending saat ini. Penggunaan <i>virtual account</i> membawa banyak manfaat, termasuk bagi lembaga asuransi dan pemegang polis. Namun, beberapa lembaga asuransi belum menerapkan atau	Persamaan : persamaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas mengenai pembayaran <i>virtual account</i> pada Pembayaran premi

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
			<p>belum memaksimalkan penggunaan <i>virtual account</i> dalam kegiatan operasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa penting <i>virtual account</i> bagi pemegang polis. Penelitian ini membuktikan bahwa lembaga asuransi perlu mengimplementasikan dan memaksimalkan penggunaan <i>virtual account</i> dalam setiap aktivitasnya.</p>	<p>asuransi</p> <p>Perbedaan : perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada pembahasannya, yang mana pada penelitian terdahulu hanya membahas mengenai seberapa penting penggunaan <i>virtual account</i> bagi pemegang polis baik untuk Asuransi Syariah maupun Asuransi</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
				Konvensional . Sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai Analisis <i>Strengths, Weaknesses, Oportunities, Threats</i> (SWOT) sistem pembayaran <i>virtual account</i> yang ditujukan khusus untuk perusahaan Asuransi Syariah.

G. Kerangka Pemikiran

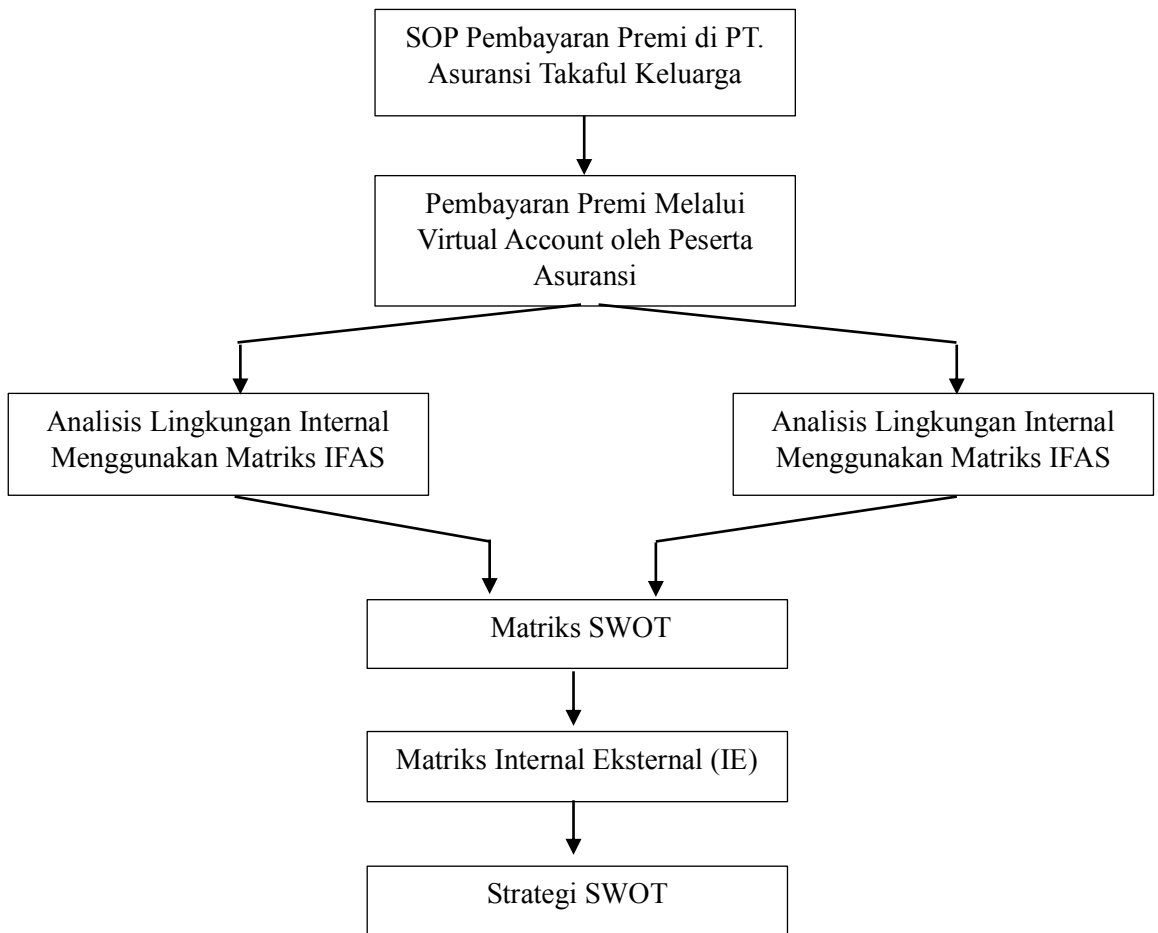
Sistem pembayaran premi melalui Virtual Account memiliki banyak dampak positif untuk nasabah maupun perusahaan, seperti : kinerja perusahaan menjadi lebih cepat,

keuangan nasabah lebih aman, kesalahan transfer semakin kecil karena pada nomor rekening terdapat nama pemegang polis, dan memudahkan nasabah karena transaksi bisa dilakukan melalui mesin ATM terdekat atau bisa juga menggunakan smartphone dan jaringan internet saja.

Meski demikian, kehadiran sistem pembayaran yang menggunakan teknologi digital juga memunculkan risiko baru bagi industri asuransi. Tidak bisa dipungkiri bahwa efek digitalisasi perasuransian akan mengubah pola operasional di lapangan. Mengingat pergeseran pola tradisional ke dalam sistem yang serba digital akan meningkatkan risiko operasional seperti risiko kegagalan mengenal konsumen dengan komprehensif, risiko *fraud* atau penipuan, risiko tindak pencucian uang, dan sebagainya. Selain itu, banyak nasabah yang kurang mengetahui bagaimana sistem pembayaran secara *online* yang dianggap rumit atau sulit dilakukan. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak asuransi. Oleh karena itu, untuk menghadapi kendala dan hambatan yang ada, maka diperlukan evaluasi terhadap keadaan dan kondisi perusahaan yang sebenarnya. Analisis yang dapat

digunakan untuk mengevaluasi keadaan yang sebenarnya ialah analisis SWOT. Maka, kerangka pemikiran dalam penelitian ini akan di gambarkan secara sederhana sebagai berikut:

Ilustrasi 1.1 Kerangka Pemikiran



Gambar di atas merupakan alur penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran premi pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga akan di bahas menggunakan analisis SWOT, setelah di analisis menggunakan analisis SWOT maka akan di hasilkan beberapa strategi perusahaan berdasarkan hasil analisis SWOT tersebut yang nantinya akan berdampak juga pada sistem pembayaran premi melalui *Virtual Account*.

H. Metode Penelitian

Metode Penelitian ialah sebuah metode yang fungsinya untuk mendapatkan data, kemudian data tersebut di olah serta di analisis menggunakan cara-cara serta teknik tertentu. Adapun tahapan dalam metodologi penelitian ini diantaranya :

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif ialah untuk menemukan. Dengan metode kualitatif maka dapat ditemukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks, memahami interaksi dalam situasi sosial tersebut hingga dapat ditemukan

hipotesis, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori.¹⁸

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang di gunakan ialah pendekatan deksriptif kualitatif, yaitu suatu metode pengolahan data yang dibuat sedemikian rupa supaya data tersebut nantinya bisa di sampaikan dengan tepat dan jelas. Hasil temuan penelitian deskriptif kualitatif berupa uraian kalimat yang menjelaskan pemahaman tertentu.

Adapun alasan di pilihnya penelitian deskriptif kualitatif yaitu peneliti ingin menjelaskan kondisi yang di amati di lapangan secara lebih mendalam, transparan, dan spesifik. Pada penelitian ini nantinya di harapkan dapat menggambarkan dan mendeskripsikan kejadian yang sebenarnya secara deskriptif. Karena penelitian yang dilakukan merupakan menelitian lapangan, yaitu penelitian yang mendapatkan data dari lapangan atau berdasarkan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cetakan ke-19, h. 290.

Representative Office Kota Serang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji lebih dalam bagaimana sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan mulai dari penyusunan proposal skripsi yang dimulai dari bulan November 2022, sampai dengan penelitian selesai pada September 2023.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office kota Serang, yang beralamatkan di ruko RA9 Perumahan Serang City, Jl. Raya Cilegon, No. 517, KM. 4, Kelurahan Drangong, Kecamatan Taktakan, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia. Telp +62 877-7431-9093

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah bagian dari komponen utama dalam penelitian, subjek penelitian ialah

responden atau seseorang yang dapat memberikan informasi yang di perlukan pada sebuah penelitian, informasi yang dibutuhkan tersebut yaitu mengenai kondisi atau situasi lapangan yang sebenarnya. Adapun dalam penelitian ini subjek penelitiannya ialah PT. Asuransi Takaful Keluarga yang meliputi *takaful agency director*, *takaful financial consultant* dan tiga peserta asuransi.

Objek penelitian adalah suatu hal yang menjadi sasaran dalam penelitian atau yang disebut juga sebagai permasalahan yang nantinya akan diteliti. Adapun dalam penelitian ini objeknya yaitu sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.

5. Sumber Data

Dalam penelitian ini nantinya peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data utama yang berasal dari lapangan, dan diperoleh dari hasil wawancara, kuisisioner dan observasi yang dilakukan oleh peneliti

dengan para responden di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data kepustakaan seperti dari artikel, berita, jurnal, serta buku-buku yang relevan dengan pembahasan pada penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu langkah terpenting dalam sebuah penelitian, karena tujuan dari penelitian ialah untuk memperoleh sebuah data. Adapun beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini diantaranya :

a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan pada penelitian ini ialah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang pertanyaan-pertanyaannya sudah di persiapkan seperti menggunakan pedoman wawancara. Adapun

pihak-pihak yang menjadi narasumber ialah *takaful agency director*, *takaful financial consultant* dan tiga peserta asuransi.

b. Kuisisioner

Kemudian setelah dilakukan wawancara, langkah selanjutnya adalah melakukan pengisian kuisisioner oleh lima responden yaitu *takaful agency director*, *takaful financial consultant*, dan tiga peserta asuransi. Adapun hasil kuisisioner tersebut nantinya akan dijadikan bahan pembobotan dan rating dari masing-masing faktor yang sudah didapatkan dari hasil wawancara sebelumnya.

Setelah total bobot dan rating sudah diidentifikasi maka tahap selanjutnya adalah dengan mengalikan bobot dan rating masing-masing faktor. Kemudian hasil dari perkalian tersebut dijumlahkan yang nantinya

akan memberikan strategi terbaik dari penggabungan beberapa matriks.

c. Observasi

Penelitian ini juga menggunakan observasi pada pengumpulan datanya. Observasi yang digunakan ialah observasi partisipasi pasif yang mana nantinya dalam proses penelitian peneliti datang ke lokasi penelitian selama berlangsungnya proses penelitian, namun tidak terlibat secara langsung dan ikut serta. Dengan observasi partisipasi pasif nantinya peneliti akan mengamati semua aktivitas di kantor PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang untuk memperoleh data-data yang lengkap khususnya mengenai sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada Asuransi Syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.

d. Dokumentasi

Peneliti juga akan menggunakan teknik dokumentasi pada penelitian ini. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menganalisis dokumen, dokumen-dokumen tersebut diperoleh baik dari catatan penting institusional maupun perorangan, baik itu dokumen dalam bentuk tertulis, gambar, maupun elektronik. Adapun dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah dokumen buku, artikel, jurnal, berita, pencarian di internet dan *website* perusahaan.

7. Teknik Analisis Data

Analisis Data ialah sebuah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, kuisisioner, observasi dan dokumentasi sehingga gampang di mengerti dan hasilnya dapat di informasikan kepada orang lain. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini, adalah:

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat dilakukan dengan cara meringkasnya, kemudian pilih beberapa hal yang pokok, menekankan pada satu hal yang penting, mencari topik serta temanya, dan membuang hal yang tidak dibutuhkan. Sehingga hasilnya data yang sudah di reduksi dapat memberikan ilustrasi yang jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan serta pencarian data lebih lanjut.

b. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, tahap selanjutnya ialah menyajikan data, data tersebut disajikan dalam bentuk deskripsi singkat. Penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif ialah penyajian data dalam bentuk naratif.

c. Analisis SWOT

Setelah menyajikan data dalam bentuk naratif, maka tahap berikutnya ialah

menganalisis data menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT digunakan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Analisis ini menitikberatkan pada situasi internal perusahaan (*Strengths dan Weaknesses*) serta eksternal perusahaan (*Opportunities dan Threats*). Pada penelitian ini analisis yang digunakan ialah menggunakan analisis matriks *Internal Factory Analysis Summary* (IFAS), matriks *Eksternal Factory Analysis Summary* (EFAS), Matriks SWOT dan Matriks Internal Eksternal (IE).

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Dilangkah ini kesimpulan awal yang di sajikan masih bersifat sementara dan bisa berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan pada

tahap awal telah di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang di sajikan di awal merupakan kesimpulan yang terpercaya.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara garis besar dari setiap bagian atau bab yang saling berkaitan, sehingga nantinya akan di peroleh penelitian yang terarah dan sistematis. Adapun sistematika pembahasan yang akan peneliti susun, diantaranya:

1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri dari: lembar sampul dan judul, lembar pernyataan keaslian skripsi, lembar abstrak, nota dinas, lembar persetujuan pembimbing dan ketua jurusan, lembar pengesahan, lembar persembahan, lembar motto, lembar riwayat hidup, lembar kata pengantar, lembar daftar isi, lembar daftar tabel, dan lembar daftar ilustrasi atau gambar

2. Bagian Isi

Dibagian isi memuat ikhtisar yang terdiri dari 5 bab. Diantara bab satu dengan bab lain harus saling

berkaitan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab tersebut ialah sebagai berikut:

a. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika pembahasan

b. BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori yang menjelaskan beberapa teori yang dipakai pada penelitian yang bersumber dari buku, jurnal, dan lain sebagainya yang mendukung kajian

c. BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisikan profile PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang,

sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, produk-produk dari PT. Asuransi Takaful Keluarga, sistem pembayaran premi yang ada di PT. Asuransi Takaful Keluarga, kerjasama yang dilakukan PT. Asuransi Takaful Keluarga, dan cara pembayaran premi melalui *virtual account*.

d. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian, temuan penelitian dan analisisnya.

e. BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang di rekomendasikan peneliti berdasarkan temuan penelitian yang sudah dilakukan.

3. Bagian Akhir

Dibagian akhir ini memuat daftar pustaka yang menjadi referensi pada penelitian ini serta lampiran-lampiran berupa dokumentasi pada saat penelitian, pedoman wawancara, petunjuk kuisisioner dan hasil jawaban kuisisioner.