

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem pembayaran premi yang disediakan oleh perusahaan yaitu menggunakan auto debet, *virtual account* dan *online payment* yang meliputi setoran tunai melalui kantor POS, Bank BSI dan aplikasi Gojek. Namun, dalam melakukan pembayaran premi melalui sistem manapun harus mengikuti SOP yang sudah ditetapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang.
2. Pembayaran premi melalui *virtual account* di PT. Asuransi Takaful Keluarga bekerjasama dengan Bank Muamalat dan Permata Syariah dalam menyediakan layanan *virtual account* untuk pembayaran preminya, pembayaran dapat dilakukan melalui fasilitas ATM, *internet banking* dan *mobile banking*. Adapun untuk

peserta yang memakai kedua Bank tersebut tidak dikenakan biaya layanan seperti sistem pembayaran lainnya. Namun untuk peserta yang tidak memakai kedua bank tersebut dapat menggunakan ATM yang terhubung dengan jaringan ATM Bersama dan Prima dengan melakukan transfer virtual account antarbank dan dikenakan biaya layanan sebesar Rp. 6.500,- per-transaksinya. Kemudian untuk sistem pembayaran melalui *virtual account* pembukuan dapat dilakukan secara otomatis sehingga perusahaan tidak perlu mengecek secara manual dan peserta tidak perlu mengirimkan bukti transaksi. Jika pembayaran telah dibukukan oleh takaful akan diberikan notifikasi melalui SMS pada nomor telepon nasabah yang sudah dicantumkan pada sistem Takaful.

3. Hasil analisis data menggunakan matriks IFAS menunjukkan total nilainya sebesar 3,04 yang mana hal tersebut menandakan bahwa secara internal perusahaan berada pada posisi lemah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai kekuatan lebih kecil dibandingkan dengan

kelemahan, yaitu kekuatan sebesar 0,99 dan kelemahan sebesar 2,05. Sedangkan hasil analisis data menggunakan matriks EFAS menunjukkan total nilainya sebesar 2,83 yang mana hal tersebut menandakan bahwa secara eksternal perusahaan berada pada posisi kuat. Hal ini juga ditunjukkan dengan hasil nilai peluang lebih besar dibandingkan dengan nilai ancaman, yaitu peluang sebesar 1,56 dan ancaman 1,27. Kemudian hasil analisis data menggunakan matriks SWOT menunjukkan bahwa nilai terbesar berada pada strategi *Weaknesses Oppoertunities* (WO). Oleh karena itu, strategi utama yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan mendahulukan strategi WO. Namun, strategi SO, ST, WT juga tetap diperlukan untuk meningkatkan kinerja PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang. Selanjutnya hasil analisis data menggunakan matriks Internal Eksternal (IE) menunjukkan bahwa posisi PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang berada pada posisi sel IV. Posisi ini menunjukkan bahwa perusahaan berada

pada posisi pertumbuhan dan membangun (*Growth and Build*). Maka strategi yang harus digunakan ialah strategi WO dan ditunjang dengan strategi intensif seperti penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk. Selain itu, perusahaan dapat juga menggunakan strategi integrasi yang terdiri antara lain *forward integration*, *horizontal integration*, dan *backward integration*.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberi saran dan masukan demi terciptanya penelitian-penelitian yang lebih baik lagi dan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Penulis menyadari bahwa ruang lingkup dalam penelitian ini terbatas, hanya berfokus pada sistem pembayaran premi melalui *virtual account* pada asuransi syariah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang. Sehingga disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitian. Selain

itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan strategi-strategi SWOT yang ada pada perusahaan sehingga dapat dijadikan alternatif strategi yang mungkin bisa dilakukan perusahaan kedepannya.

2. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Kota Serang, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan sistem pembayaran premi baik itu melalui *virtual account* maupun sistem pembayaran lainnya. Selain itu, diharapkan juga perusahaan dapat memberikan edukasi pada peserta yang masih kurang mengerti dalam menggunakan sistem pembayaran *online* seperti *virtual account*.
3. Bagi peserta asuransi, diharapkan sudah tidak ada lagi peserta yang susah atau terlambat dalam membayar premi karena penggunaan sistem pembayaran *virtual account* dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Selain itu, jika ada kendala terkait pembayaran diharapkan peserta untuk segera menghubungi *customer service* perusahaan supaya cepat ditindaklanjuti.

4. Bagi pemerintah, diharapkan untuk selalu mendukung pembayaran premi melalui sistem *online* / non-tuai terutama untuk pembayaran *virtual account* dengan menyediakan infrastruktur yang memadai untuk masyarakat, sehingga tidak ada lagi masalah mengenai sinyal koneksi yang buruk dan lain sebagainya.