

**STRATEGI PT. TAKAFUL KELUARGA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus PT.Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan)

SKRIPSI

Oleh :

MEGA RIZQI MUSHRIFAH

NIM 0505173094

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021 M / 1443 H

**STRATEGI PT. TAKAFUL KELUARGA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus. PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor
Pelayanan Cabang Medan)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara

Oleh :

MEGA RIZQI MUSHRIFAH

NIM 0505173094



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021 M / 1443 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Rizqi Mushrifah
NIM : 0505173094
Program Studi : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Asrama Singgasana III K-131-132

Menyatakan Skripsi yang berjudul “**Strategi PT. Takaful Kelurga Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan)**” adalah benar asli karya atau penelitian saya sendiri dan bukan karya orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan akan saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Medan, 09-Nov-2021

Menyatakan,



Mega Rizqi Mushrifah

Nim: 0505173094

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

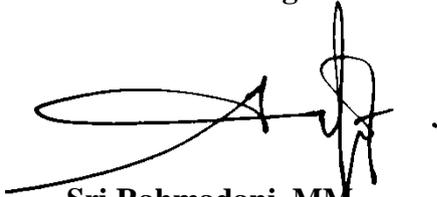
**STRATEGI PT TAKAFUL KELUARGA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN
(Studi. Pt. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang
Medan)**

Oleh

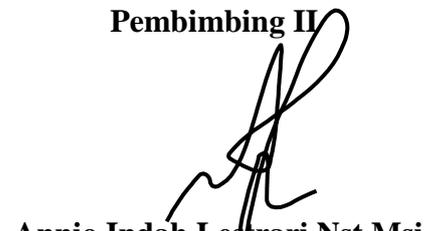
**Mega Rizqi Mushrifah
Nim.0505173094**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S,E)
Pada Program Studi Asuransi Syariah

Pembimbing I


Sri Rahmadani, MM
NIP. 197510152005102004

Pembimbing II


Annio Indah Lestrari Nst, Msi
NIP.197403092011012003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Asuransi Syariah


Tri Indah Fadillah, MA
NIP.199101292015032008

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "STRATEGI PT. TAKAFUL KELUARGA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT. TAKAFUL KELUARGA KANTOR Cabang Asuransi Syariah telah dimunafasyahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 30 Desember 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, 30 Desember 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

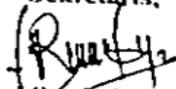
Studi Asuransi Syariah UIN-SU

Ketua,


Dr. Muhammad Arif, MA

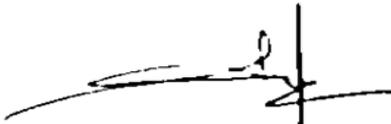
NIDN. 2112018501

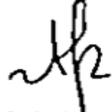
Sekretaris,

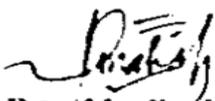

Rahmi Syahriza S.Thl, MA

NIDN. 2003018501

Anggota


1. Sri Ramadhani, MM
NIDN. 2015107502

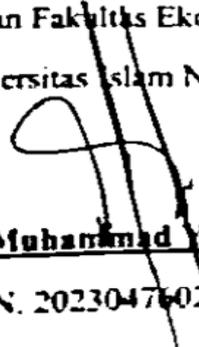

2. Annio Indah Lestari Nst, M, SI
NIDN. 2009037401


3. Dr. Marliyah, MAg
NIDN. 2026017602


4. Nursantri Yanti, M.F.I
NIDN. 2128059002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag

NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Mega Rizqi Mushrifah(2021), Strategi PT. Asuransi Takaful Keluarga Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus : PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan) Pembimbing Skripsi I oleh Ibu Sri Rahmadani, MM dan Pembimbing II oleh Bapak Annio Indah Lestari Nst, M.si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif penulis juga menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan identifikasi faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Kemudian untuk mengetahui hasil analisis SWOT terhadap strategi peningkatan kinerja karyawan menggunakan matriks IFAS dan EFAS dapat diidentifikasi faktor penting baik dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari peningkatan kinerja. hasil analisis didapat dari pertumbuhan atau growth oriented strategy, strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan dan peluang yang ada untuk meraih omset yang maksimal. Strategi ini dipilih karena hasil perhitungan berada pada kuadran I dimana total IFAS kekuatan-kelemahan 2.94 sedangkan total EFAS peluang-ancaman 2.77 Posisi pada kuadran ini sangat menguntungkan dan dapat diterapkan secara maksimal. Kinerja Karyawan dapat ditingkatkan dengan kompensasi dan motivasi kerja. Kompensasi yang diberikan berupa semangat, kemauan, dan ketelitian karyawan agar fokus dan disiplin. Seorang karyawan yang termotivasi akan lebih giat dan disiplin kerja, sedangkan karyawan yang tidak termotivasi akan menunjukkan rasa tidak nyaman terhadap pekerjaannya mengakibatkan tujuan perusahaan tidak tercapai. Namun pada PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan memiliki kinerja karyawan yang ditingkatkan melalui penilaian kinerja secara rutin yang dilakukan manajemen sumber daya manusia dengan penilaian kinerja dari perusahaan.

Kata Kunci : Strategi, Kinerja, Karyawan, Analisis SWOT

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat serta rahmat-Nya juga hidayah dan taufiq-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“STRATEGI PT. TAKAFUL KELUARGA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cab. Medan)”** bisa penulis selesaikan sebagai prasyarat pencapaian gelar sarjana. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang sudah membawa menuju zaman penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini penulis persembahkan pada :

1. Kedua orang tua, ayahanda H.Marasaki Bangunan, Ibunda Hj.Nunung Ismayanti yang terus menyemangati, memberikan doa serta materi untuk kelancaran penyelesaian ini (semoga perlindungan kasih sayang Allah selalu menyertai mereka).
2. Untuk saudara Abang, Adik serta sepupu dalam keluarga saya yang sudah memberi banyak doa, motivasi, juga dukungan selama ini sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini juga banyak mendapatkan dorongan dan bantuan moril dan juga bimbingan dari banyak pihak. Sehingga penulis di kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Dr. Tri Indah Fadilah, MA selaku Ketua Jurusan Program Studi Asuransi Syariah UIN Sumatera Utara Medan
4. Ibu Dr. Rahmi Syahriza, MM selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Asuransi Syariah UIN Sumatera Utara Medan
5. Ibu Sri Rahmadhani, MM Selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberi bimbingan juga banyak arahan pada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Sri Rahmadhani, MM Selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberi bimbingan juga banyak arahan pada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Annio Indah Lestari, SE. M.si selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberi bimbingan juga banyak arahan pada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak ibu dosen serta staff pegawai Asuransi Syariah yang telah mendidik penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sumatera Utara.
9. Yang tersayang kakak, abang, adik, keponakan sayang Miftah syafira, Fadhilah Az-zahroh, Najwa Zhafira, Ahmad Yusuf Munthe, Elisa Agustina, Andre Habibie, Taufiq Habibie dan seluruh keluarga yang selama ini sudah memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi.
10. Yang tersayang penulis ucapkan kepada Teman sekelas seluruh teman-teman Asuransi Syariah stambuk 2017 terkhusus Asuransi Syariah B, yang telah bersama-sama berjuang dan banyak memberikan semangat yang luar biasa
11. Untuk Sahabat Terdekat dan tersayang untuk kamu Qisti Marhamah Nst dan Siti Maryam Nst yang senantiasa memberi semangat, memotivasi untuk terus maju dan berupaya juga membantu dan menemani selama ini, dukunagn serta dengan diiringi do'a untuk ku, manusia yang teramat kuat untuk saya selama ini.
12. Yang tak terlupakan teman-teman KKN-DR Kelompok 122, terkhusus Dito, Mael, Fatmita, Balqis, yang telah sama-sama berjuang dan banyak memberikan semangat sehingga selesainya penulis skripsi ini.
13. Yang tak terlupakan dukungan dari Keluarga Besar H.Ahmad Tohir dan juga Keluarga Besar Mak Etam.Telah memberikan motivasi dan semngat selama ini serta do'a untuk saya.

Medan 10-November-2021

MEGA RIZQI MUSHRIFAH
NIM. 0505173094

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Strategi.....	10
B. Kinerja.....	16
C. Asuransi Syariah.....	25
D. Kajian Terdahulu.....	28
E. Kerangka Konseptual.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek dan Objek.....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisa Data.....	37
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum PT. Takaful Keluarga.....	56
B. Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Takaful Medan.....	58
C. Hasil Analisis Data.....	60
1. Rekapitulasi Faktor Internal.....	62

2. Rekapitulasi Faktor Eksternal	63
3. Penilaian Skor IFAS & EFAS PT. Takaful Keluarga	65
4. Diagram Cartesius	67
5. Matriks SWOT	68
BAB V PENUTUP	69
1. Kesimpulan	69
2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Perusahaan Asuransi dari ojk.....	5
Tabel 1.2 Perkembangan Nasabah PT. Takaful Keluarga.....	6
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan.....	47
Tabel 3.2 Matriks Swot	49
Tabel 4.1 Tabel Faktor Internal Kekuatan.....	52
Tabel 4.2 Tabel Faktor Internal Kelemahan.....	53
Tabel 4.3 Tabel Eksternal Peluang.....	55
Tabel 4.4 Tabel Eksternal Ancaman.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Nasabah PT. Takaful Keluarga.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	45
Gambar 3.1 Diagram Swot	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Medan.....	58
Gambar 4.2 Logo PT. Takaful Keluarga.....	60
Gambar 4.3 Diagram Cartesius Analisis Swot PT. Takaful Keluarga Medan.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan yang jelas. Sebuah perusahaan dalam pendiriannya memiliki tujuan agar nilai perusahaannya meningkat melalui kinerja karyawan yang ada. Kinerja karyawan sendiri yaitu hasil kerja baik dari kuantitas ataupun kualitas atau juga perilaku nyata yang ditunjukkan ataupun yang dihasilkan karyawan sesuai akan tanggung jawabnya. Tingginya suatu kinerja akan bisa terbentuk bila tiap pemimpin perusahaan sadar untuk memberi dukungan pada karyawannya misalnya seperti pemimpin yang turut serta dalam mengarahkan pekerjaan yang dilakukan karyawan.¹

Faktor karyawan pada konteks dunia bisnis termasuk sebagai faktor produksi terpenting untuk menggerakkan aktivitas perusahaan. Maka dari hal tersebut, karyawan merupakan mitra untuk para pengusaha dalam mewujudkan tujuannya dalam berbisnis yakni mendapatkan laba yang sebesar-besarnya. Selain itu karyawan termasuk pula unsur yang strategis dalam operasionalisasi perusahaan, oleh karenanya layak mendapatkan perhatian dari atasannya.

Ketatnya kompetisi bisnis akan menjadikan perusahaan asuransi khususnya Asuransi Syariah harus bekerja lebih keras lagi dalam memberikan kinerja yang lebih baik supaya bisa berkompetisi dengan perusahaan lainnya yang sejenis. Kinerja dari masing-masing perusahaan haruslah diperhatikan dalam mendirikan suatu organisasi atau perusahaan. Guna mencegah kondisi tersebut, perusahaan perlu melakukan upaya agar karyawan bisa bekerja sesuai akan keahlian serta bidangnya masing-masing. Sehingga bisa dinyatakan bahwa karyawan merupakan bagian yang tak ternilai dari aset perusahaan. Oleh karenanya perusahaan akan terus berupaya untuk menjaga karyawannya, dimana sebagai imbalannya perusahaan akan memberi berbagai bentuk kompensasi agar karyawan merasa lebih aman, khususnya untuk karyawan yang sudah berusia tidak lagi tergolong produktif. Sementara untuk beberapa masyarakat yang

¹Sondang P. Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.31

menganggap dirinya masih produktif juga akan memberi motivasi bahwa perusahaan masih menghargai jasa-jasanya.² Perusahaan wajib memberi bentuk-bentuk kesejahteraan bagi karyawannya, dimana beberapa bentuk kesejahteraan tersebut di antaranya:

- a. Jaminan saat akhir masa kerja (pensiun).
- b. Jaminan kesehatan dan keselamatan.
- c. Jaminan penghasilan atau gaji yang layak (UMR).

Secara dasarnya kinerja ialah apa yang dilakukan pegawai atau tidak dilakukan sehingga dapat berpengaruh pada banyaknya kontribusi para karyawan pada organisasi atau instansi yang termasuk juga kualitas pelayanan yang perusahaan tunjukkan. Perusahaan berusaha meningkatkan kinerja karyawannya yang tujuannya supaya apa yang dijadikan perusahaan sebagai tujuan bisa tercapai. Perusahaan terlebih dulu perlu untuk mengetahui target kinerja supaya strategi peningkatan kinerja yang diterapkannya bisa berhasil. Selain itu perusahaan juga dituntut memiliki keunggulan kompetitif agar bisa bersaing dengan industri lain yang sejenis, dimana keunggulan kompetitif tersebut tidak mudah untuk ditiru dan sebatas akan didapatkan dari karyawan yang loyal, bersemangat, kreatif, inovatif, serta produktif. Beberapa kriteria tersebut hanya akan bisa terpenuhi jika pengembangan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan sudah tepat dan ditambang dengan lingkungan kerja yang baik.

Semenjak tahun 1994 di Indonesia sudah berkembang asuransi syariah. Asuransi syariah ini dalam perkembangannya ditunjang dengan standar operasional yang tidak memperbolehkan adanya prinsip oportunistik dalam melakukan usaha serta tidak memperbolehkan pengenaan bunga. Asuransi syariah di Indonesia disebut juga dengan "Takaful" atau yang memiliki arti tolong menolong. Fatwa terkait asuransi syariah sudah dikeluarkan pada tahun 2001 oleh Dewan Syariah Nasional. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 mengenai pedoman asuransi syariah, diuraikan bahwa yang dimaksud dengan asuransi syariah secara sederhananya yaitu usaha saling tolong-menolong dan melindungi di antara jumlah pihak/orang lewat investasi berbentuk

²Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta; PT. Raja Grafindo persada, 2000).h.90

tabarru dan atau asset yang memberikan pola pengambilan untuk menghadapi suatu risiko lewat perikatan (akad) berdasarkan Islam. Kini tidak sedikit perusahaan asuransi syariah, dan perusahaan tersebut haruslah memiliki strategi pemasaran yang tepat dan baik untuk bisa mencapai target serta nasabah asuransi. Perkembangan asuransi syariah di Indonesia memiliki potensi yang besar.

PT. Asuransi Takaful Keluarga termasuk perusahaan Asuransi khususnya Asuransi Syariah sebagai kantor cabang di Kota Medan Sumatera Utara, supaya bisa berkompetisi dengan dealer yang semakin banyak, maka PT. Takaful Keluarga haruslah meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawannya agar volume penjualan produk bisa meningkat. Terkait hal ini, sumber daya manusia ialah faktor yang sangat mempengaruhi. Agar kebutuhan terhadap karyawan yang berwawasan luas, berkompeten, serta terampil dalam bidangnya, maka PT. Takaful Keluarga Medan menjalankan program untuk mengembangkan sumber daya yang ada. Lewat pelaksana program ini, PT. Takaful Keluarga Medan menginginkan agar kinerja karyawan meningkat serta pelayanan pada konsumen juga diharapkan meningkat. Pelayanan pada konsumen secara baik tentunya menguntungkan perusahaan dimana bukan sebatas ekonomi, akan tetapi kepercayaan publik pada PT. Takaful Keluarga Medan.

Agar kemampuan tersebut bisa meningkat, maka tiap perusahaan diharuskan untuk mempunyai sumber daya manusia yang unggul. Kinerja di akhir-akhir ini sudah menjadi konsep atau terminologi yang digunakan banyak orang dalam beragam kajian, terutama dalam hal mendorong sumber daya manusia dan keberhasilan organisasi. Kini organisasi juga dihadapkan pada tingginya tantangan kompetisi di pasar global, semakin kritisnya tuntutan dari pengguna jasa layanan atau pelanggan, ataupun kemajuan teknologi informasi. Membicarakan kinerja akan senantiasa berhubungan dengan standar atau ukuran kerja. Standar atau ukuran kinerja yang berhubungan dengan suatu dimensi atau parameter yang dijadikan acuan ataupun dasar bagi organisasi dalam mengukur kinerja yang ada.

Perusahaan asuransi syariah kini semakin banyak, sehingga perusahaan haruslah memiliki strategi pemasaran yang tepat dan baik untuk dapat

mencapai target dan nasabah asuransi. Perkembangan asuransi syariah di Indonesia juga berpotensi cukup besar. Berikut daftar perusahaan asuransi umum, jiwa, dan reasuransi dengan prinsip syariah, per 31 Desember 2017 (Ojk, 2019)³

Tabel 1.1
Daftar Perusahaan Asuransi Umum, Jiwa dan Reasuransi dengan Prinsip Syariah

No	Nama Perusahaan	Jumlah perusahaan
1	Asuransi Umum Syariah	3
2	Asuransi Umum Syariah Unit	12
3	Reasuransi unit syariah	3
4	Asuransi jiwa full syariah	15
5	Asuransi Jiwa Syariah	3

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Antara konsumen dengan perusahaan dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang karyawan lakukan dan juga agen yang termasuk sumber daya manusia yang secara langsung menawarkan produk pada masyarakat. Masyarakat sebagai penting asuransi yakni diibaratkan pembeli atau konsumen yang mengharapkan pelayanan baik dari penjual atau produsen. Dengan begitu, kualitas kenyamanan untuk tetap menjadi nasabah asuransi syariah dan kualitas keterikatan masyarakat untuk menjadi nasabah akan terus mengalami peningkatan.

Terkait kualitas kinerja karyawan di perusahaan asuransi syariah dimana pada konteks penelitian ini adalah asuransi Takaful Keluarga Medan, maka bisa ditinjau berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan manager PT. Takaful Keluarga Yang dimana banyaknya nasabah yang berminat untuk ikut asuransi di tiap tahunnya dengan waktu tiga tahun, maka apakah jumlah tersebut menurun ataukah meningkat. Sehingga didapatkan data yang

³www.Ojk.go.id

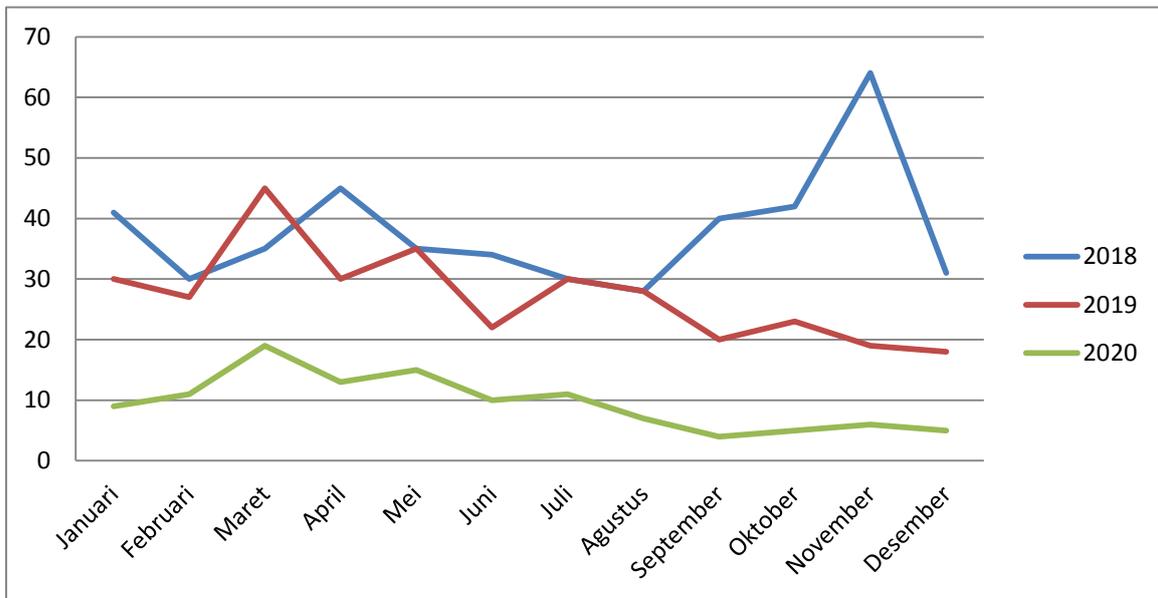
dijabarkan dalam tabel penjualan dan Grafik penjualandari PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan, yaitu:

**Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Takaful Keluarga
(Setiap Bulannya Selama 3 Tahun)**

Penjualan Produk Asuransi					
2018		2019		2020	
Bulan	Jumlah Nasabah	Bulan	Jumlah Nasabah	Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	41	Januari	30	Januari	9
Februari	30	Februari	27	Februari	11
Maret	35	Maret	45	Maret	19
April	45	April	30	April	13
Mei	35	Mei	35	Mei	15
Juni	34	Juni	22	Juni	10
Juli	30	Juli	30	Juli	11
Agustus	28	Agustus	28	Agustus	7
September	40	September	20	September	4
Oktober	42	Oktober	23	Oktober	5
November	64	November	19	November	6
Desember	31	Desember	18	Desember	5

Sumber : PT. Takaful Keluarga Dari Tahun 2018 s/d 2020

**Grafik 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Takaful Keluarga
(Setiap Bulannya Selama 3 tahun)**



Berdasar pada grafik pertumbuhan tersebut, bisa dilihat bahwa terjadi penurunan yakni dari tahun 2018 dimana pada saat tahun ini yang mengikuti asuransi sangat melonjak tinggi namun yang mengikuti asuransi semakin tahun kian semakin menurun yang berbeda dengan tahun 2019 dimana mulai ada nya penurunan nasabah dan nasabah yang mengikuti asuransi berjumlah tidak sebanyak pada tahun sebelumnya. Namun pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2020 demikian semakin menurun hingga di tahun 2020 untuk menambah jumlah nasabah semakin sulit. Sehingga bisa dinyatakan bahwa pandemi COVID-19 sangat berdampak dan didapatkan pula bahwa kualitas kinerja karyawan yang rendah. Berdasarkan yang selama ini dipantau oleh penulis bahwasannya ini diakui oleh Staff SDM (Sumber Daya Manusia) pada PT Asuransi Takaful Keluarga Medan.

Kinerja karyawan yang rendah akan berpengaruh pada minat nasabah untuk turut serta dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga, dimana minat nasabah dalam bergabung dengan asuransi yang semakin berkurang ini pada akhirnya

akan berpengaruh pada pendapatan perusahaan. Namun, ditambah pegawai yang sering absen dalam bekerja, kerap keluar ketika jam istirahat, serta kerap terlambat masuk kantor juga akan semakin berdampak pada jumlah nasabah yang menurun akibat kurang puas akan layanan yang diberikan bahkan bisa menyebabkan menjual polis dan berhenti mengikuti asuransi. Serta kinerja pegawai yang rendah ini akan pula mengakibatkan turunnya asset perusahaan. Perusahaan dalam hal kedisiplinan sangatlah mengacu pemimpin perusahaan. PT. Asuransi Takaful Keluarga juga mengalami penurunan sistem tata kelola peningkatan karyawan yang seharusnya menjadi dasar yang menggerakkan bisnis malah menjadi tidak maksimal, dan pada akhirnya akan timbul kondisi-kondisi yang menjadikan perusahaan merugi. PT. Asuransi Takaful Keluarga yang kini tengah dalam kondisi ketidaksolidan manajemen yakni jumlah nasabah yang terus menurun mempengaruhi pendapatan perusahaan, serta politik kotor hanya untuk mendapatkan suatu jabatan yang kini marak dan apalagi di Era Pandemi Masa Covid-19 ini, jadi untuk meningkatkan jumlah nasabah semakin sulit, oleh karenanya PT. Asuransi Takaful Keluarga Pusat akhir-akhir ini tengah dalam kondisi pailid, dimana sebab asset yang para pemimpin gelapkan begitu banyak, serta perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga maka para nasabah dan juga para pegawai menjadi kena imbasnya.

Dari PT. Asuransi Takaful Keluarga pusat pengelolaan serta cara kerja yang berbeda oleh perusahaan PT Asuransi Takaful Keluarga cabang lainnya, maka berita valid Asuransi Takaful Keluarga sangat mempengaruhi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Lainnya di setiap kotanya untuk nasabah yang belum paham, serta mengakibatkan nasabah turut serta melakukan penjualan polisnya akibat informasi yang diterima tidak tepat. Rendahnya disiplin karyawan di antaranya dipicu oleh karyawan tetap PT. Asuransi Takaful Keluarga yang saat ini sebatas mengharapkan gaji buta sementara agen sebatas berharap pada nasabah dimana bila nasabahnya keluar dari asuransi yang diikuti maka agen juga tidak memperoleh hasil dari kontribusi yang nasabah bayarkan.⁴

Guna menunjang peningkatan kinerja karyawan Perusahaan PT Asuransi

⁴Wawancara Muhammad Ferri, SE, Manager Kantor Cabang Medan, 28 Juli 2021

Takaful Keluarga melakukan cara penilaian kerja dengan rutin, memberi reward berupa promosi, serta memberi kompensasi pada karyawannya. Kompensasi yang PT. Asuransi Takaful Keluarga berikan adalah suatu fasilitas dan juga tunjangan-tunjangan, dimana tunjangan ini bisa berwujud tunjangan kinerja, tunjangan telpon, tunjangan jabatan, maupun tunjangan posisi. Dan untuk fasilitas bisa berupa lingkungan kerja yang nyaman dan agen dapat pula bekerja seperti halnya karyawan yang lain serta agen tidak sebatas bekerja di luar. Melalui pemberian kompensasi oleh perusahaan bisa dikatakan sudah sangat baik pada karyawannya. Akan tetapi kinerja karyawan masih saja rendah, serta hal tersebut dikarenakan karyawan yang kurang sadar akan dirinya sendiri.

Faktor lain yang membentuk kinerja karyawan ialah kejujuran individu. Namun, jika akhlak dan tingkat kejujuran karyawan lemah, maka ini dapat berakibat pada karyawan yang bertindak merugikan perusahaan ataupun dirinya sendiri. Antar perusahaan yang juga memiliki tingkat persaingan yang tinggi termasuk pula sebagai faktor untuk karyawan bisa melakukan apa saja untuk mendapatkan keuntungannya sendiri. guna mencegah timbulnya kondisi tersebut, maka perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaiknya pada karyawan sangatlah memerlukan kemampuan karyawan yang unggul serta kualitas kerja karyawan ialah sesuatu yang krusial yang mampu menunjang pencapaian sasaran perusahaan dan ditunjang pula dengan kesesuaian nilai-nilai Islam dan program pengembangan karyawan yang efektif.

Maka dari hal tersebut, perusahaan akan terus membutuhkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Guna menjadikan perusahaan yang berkembang serta bertahan dalam persaingan yang ada, maka **“Strategi PT. Asuransi Takaful Keluarga Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan)”** akan dibahas dan dikaji penulis pada penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang tersebut terkait Strategi PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan. Maka dijabarkan rumusan permasalahan ini adalah: “Bagaimana Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan Cabang Medan ?”

C. Manfaat Penelitian

Hasil yang didapatkan dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat di antaranya:

- 1.) Bagi penulis, bisa memperluas wawasan baik secara teoritis ataupun praktis dari ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan serta memperoleh informasi terkait lembaga perasuransian, terutama Asuransi Syariah.
- 2.) Bagi PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan, bisa dijadikan sumber informasi untuk pertimbangan dalam memutuskan untuk mengambil langkah terkait peningkatan kualitas kinerja.
- 3.) Bagi Akademisi, bisa dipergunakan menjadi sumber rujukan tambahan untuk penelitian ke depannya terkait strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Definisi dari strategi mengacu kamus Bahasa Indonesia memiliki arti sebagai sebuah ilmu untuk mempergunakan sumber daya dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Asal kata strategi ini dari bahasa Yunani kuno dengan arti “*seni berperang*”. Sebuah strategi memiliki skema atau dasar-dasar untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Strategi secara dasarnya juga adalah sarana untuk pencapaian sasaran.⁵

Istilah strategi bersumber dan populer atau diawali di dunis militer. Asal kata ini dari kata “*strategos*” (bahasa Yunani) dengan arti “jendral”, serta kombinasi dari kata “*stratos*” yang artinya tentara serta “*ego*” yang artinya memimpin. Strategi sendiri ialah tujuan dari perusahaan yang sifatnya jangka panjang, serta alokasi dan pendayagunaan seluruh sumber daya yang krusial untuk mencapai suatu tujuan.

Uraian dalam buku “Teknik pembedahan kasus bisnis analisis SWOT” bahwa Fredy Rangkuti memberikan definisi komprehensif untuk strategi sebagai prioritas alokasi sumber daya, program tindak lanjut, dan sarana dalam mewujudkan tujuan perusahaan dalam hubungannya dengan tujuan yang sifatnya jangka panjang.⁶

Strategi juga didefinisikan sebagai seni dan ilmu dalam mempergunakan lingkungan secara efektif dan kemampuan bersama sumber daya dengan yang terbaik. Pengertian strategi ini memiliki empat unsur yang sifatnya krusial, yakni: tujuan, lingkungan, sumber daya, serta kemampuan. Unsur-unsur ini disatukan sedemikian

⁵Kamus besar bahasa Indonesia, (Dekdipdub, Jakarta: Balai Pustaka: 1998)

⁶Fredy Rangkuti, *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT* (Jakarta: PT GramediaPustaka Utama, 2015), h. 3-4.

rupa secara indah dan rasional sehingga timbul alternatif-alternatif pilihan yang selanjutnya dilakukan evaluasi serta diambil yang paling baik.⁷ Sangatlah jelas memang definisi strategi tersebut, akan tetapi diperlukan untuk dirumuskan dan dispesifikan mengenai definisi strategi yang condong ke bidang bisnis. Definisi strategi di sektor bisnis/nonbisnis, di antaranya yakni:

1. Strategi yakni sarana dalam pencapaian perubahan yang menyangkut tujuan yang sifatnya jangka panjang, prioritas alokasi sumber daya, dan program tindak lanjut.
2. Strategi yakni serangkaian rencana serta tujuan dari tindakan yang khusus, dimana jika ini dicapai maka kompetitif yang diharapkan akan terwujud.⁸
3. Strategi yakni sebuah upaya menyangkut bagaimana tujuan dari perencanaan bisa terwujud melalui penggunaan berbagai sumber yang perusahaan/lembaga miliki dan diupayakan juga untuk mengatasi berbagai tantangan dan kesulitan yang ada.

Strategi bisa dilihat sebagai suatu rencana yang terpadu dan kompleks terkait berbagai aktivitas utama organisasi yang nantinya bisa mempengaruhi keberhasilan dalam pencapaian sasaran pokok dalam lingkungan yang penuh rintangan. Definisi lainnya dari strategi ini adalah pola respons organisasi atas lingkungannya dari waktu ke waktu. Pengertian tersebut memuat arti bahwasanya tiap organisasi senantiasa memiliki strategi meskipun secara eksplisit tidak pernah dirumuskan. Selain itu strategi senantiasa mencakup sumber daya yang lain dengan risiko serta tantangan yang harus dihadapi dari lingkungannya.⁹ Jika hanya mengandalkan strategi saja tidaklah akan bisa cukup, akan tetapi diperlukan manajemen/pengaturan yang memberikan kemungkinan bagi lembaga/perusahaan

⁷Setiawan Hari Purnomo dan Zulki flimansyah, *Menejemen Strategi sebuah Konsep Pengantar*, (Jakarta: lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999), h. 20.

⁸Blocher,dkk, *Manajemen Biaya*, Terjamahan Dra. A. Susty Ambarriani, M.Si., (Jakarta,Salemba Empat, 2000), h.3

⁹T. Hani Handoko, *Manajemen jilid 2*, (Yogyakarta BPFE.1999),hal.86

untuk mewujudkan sasarannya. Ketepatan manajemen strategi dibutuhkan agar berbagai strategi lembaga/perusahaan bisa secara baik terlaksanakan.

Teori Strategi Menurut Para Ahli : Menurut Pendapat Glueck dan Jauch dijelaskan bahwa strategi yakni program yang luas dalam pencapaian tujuan organisasi, atau secara sederhananya memiliki arti bagaimana langkah pelaksanaan dari misi organisasi yang ada istilah “program” dalam pengertian ini merefleksikan peran yang rasional, sadar, dan aktif yang manajer lakukan untuk merancang strategi organisasi. Strategi membimbing pemanfaatan sumber daya serta menentukan keterpaduan arah dari beragam tujuan yang dibutuhkan dalam penggerakan organisasi menuju tujuannya.¹⁰ Strategi secara umum ialah sebuah proses menentukan rencana pemimpin puncak yang menekankan kepada tujuan organisasi yang sifatnya jangka panjang, diikuti dengan penyusunan upaya/cara mengenai langkah supaya bisa dicapainya tujuan.¹¹

Jusuf dalam buku yang ditulisnya dengan judul “Manajemen Strategi”, menurut *webster’s new world dictionary* strategi didefinisikan sebagai suatu keterampilan dalam merencanakan atau mengelola sebuah cara atau taktik cerdas agar tujuan bisa tercapai.¹² Sementara definisi strategi berdasarkan penjelasan dari Michael E. Porter ialah membentuk penyesuaian di antara beberapa kegiatan yang perusahaan lakukan, di mana keberhasilan dari strateginya tersebut dipengaruhi oleh melakukan hal-hal secara baik, bukan sebatas sebagian serta mengintegrasikan strategi tersebut.¹³

¹⁰Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Akademi ManajemenPerusahaan YKPN, 2001), h. 58.

¹¹Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Refika ditama, 2014), h. 2.

¹²Jusuf Udaya, Dkk, *Manajemen Strategik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 6.

¹³Usi Usmara, *Implementasi Manajemen Strategik: Kebijakan dan Proses* (Yogyakarta: AmaraBook, 2013), h. 143.

2. Manajemen Strategi

Manajemen Strategi dinamakan dengan perencanaan strategis atau sebuah perencanaan yang memiliki skala besar yang menekankan kepada visi yang ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak atau yang sifatnya prinsipil dan mendasar, supaya organisasi mampu beriteraksi (misi) secara efektif dalam upaya menghasilkan suatu hal (pelayanan, jasa, dan barang) yang memiliki kualitas dengan ditujukan pada tujuan operasional (optimalisasi pencapaian tujuan).¹⁴ Definisi tersebut memperlihatkan bahwasanya manajemen strategi ialah suatu sistem sebagai kesatuan yang mempunyai unsur-unsur yang saling mempengaruhi dan berhubungan, serta bergerak secara bersama-sama ke arah yang sama pula. Manajemen Strategis sendiri memiliki beberapa fungsi, di antaranya:¹⁵

- 1) Sebagai alat untuk mengomunikasikan informasi, inovasi, prakarsa, kreatifitas, serta gagasan baru dan cara menanggapi adanya perkembangan juga perubahan lingkungan operasional pada seluruh pihak berdasarkan tanggung jawab dan wewenangnya.
- 2) Sebagai perspektif baru li lingkup organisasi nonprofit, dimana ini bisa memacu tindakan proaktif seluruh pihak agar terlibat sesuai akan posisi tanggung jawab serta wewenangnya sendiri-sendiri.
- 3) Bisa menekan kekomplekan dan ketidakpastian dalam penyusunan perencanaan dalam proses bekerja dan sebagai fungsi manajemen dengan mempergunakan seluruh sumber daya yang dimiliki lewat keterintegrasian proses dengan fungsi manajemen yang lain serta hasilnya bisa dinilai dari tujuan organisasi.

Terdapat tiga tahapan dalam proses manajemen strategi, yakni;

1. Perumusan Strategi

Meliputi aktivitas pengembangan misi dan visi organisasi, memilih suatu strategi untuk digunakan, membuat strategi alternatif untuk organisasi, menetapkan

¹⁴Hadari Nawawi, h. 149-152

¹⁵*Ibid*,h.183

tujuan jangka panjang organisasi, menentukan kelemahan dan kekuatan internal organisasi, serta mengidentifikasi ancaman dan peluang eksternal organisasi. Strategi mempengaruhi keunggulan kompetitif yang sifatnya jangka panjang. Buruk atau baiknya berbagai keputusan strategi ini mempunyai dampak yang lama serta memiliki banyak kegunaan bagi organisasi.

2. Pelaksanaan Strategi

Strategi pada tahapan ini memiliki arti memobilisasi atau mendorong karyawan dan manajer untuk menjalankan berbagai strategi yang ditetapkan. Kerap kali pelaksanaan strategi dinilai merupakan tahapan yang tersulit, dalam manajemen strategi menuntut pengorbanan, komitmen, dan disiplin pribadi. Keterampilan antar pribadi. Keterampilan antar pribadi sangatlah krusial dalam menentukan seberapa berhasilnya pelaksanaan strategi. Beberapa kegiatan berpengaruh pada seluruh karyawan dan manajer dalam organisasi/lembaga. Tahap pelaksanaan strategi memiliki tantangan yakni memacu karyawan dan manajer di semua organisasi/lembaga untuk bekerja dengan rasa antusias dan bangga dalam pencapaian berbagai sasaran yang sudah ditetapkan.

3. Evaluasi Strategi

Evaluasi Strategi dalam manajemen strategi ialah tahapan yang terakhir. Evaluasi strategi ini mencakup tiga kegiatan, yakni¹⁶

- 1) Melakukan berbagai tindakan korektif.
- 2) Mengukur kinerja.
- 3) Melakukan pengkajian kembali mengenai berbagai faktor internal dan eksternal yang menjadilandakan untuk merumuskan strategi yang saat ini diterapkan.

3.Asas-asas strategi

Tiap usaha yang dijalankan sama halnya dengan strategi yakni senantiasa memiliki konsep sebagai indikator yang direncanakan. Asas-asas berikut ini bisa diaplikasikan, di antaranya yakni:

¹⁶Fred R. David, h.6-7

- a. Menetapkan serta mempertimbangkan standarisasi dan indikator yang digunakan untuk menilai dan mengukur taraf keberhasilan usaha tersebut.
- b. Menetapkan dan mempertimbangkan berbagai langkah manakah yang akan dipilih semenjak awal hingga akhir dari pencapaian tujuan tersebut.
- c. Memilih jalan dan mempertimbangkan pendekatan utama yang mana yang dinilai efektif untuk mewujudkan tujuan tersebut.
- d. Melakukan identifikasi serta penetapan kualifikasi dan spesifikasi hasil, misalnya apa yang menjadi target usaha serta yang harusnya dicapai dengan mempertimbangkan selera serta aspirasi masyarakat yang membutuhkannya.

Strategi banyak diterapkan oleh berbagai tokoh, misalnya Rasulullah saw. Yang juga menerapkan strategi dengan prinsip yang tidak terbatas oleh waktu dan ruang serta sifatnya universal. Ini adalah sebuah keniscayaan untuk pebisnis muslim untuk mengaplikasikan strategi-strategi dan prinsip-prinsip yang sudah Rasulullah saw contohkan. Bila hendak memperoleh keberkahan dan keuntungan secara bersama-sama. Akan tetapi selalu dibutuhkan keyakinan, kedisiplinan, serta kesungguhan untuk senantiasa menerapkannya sebab pastinya akan ada tantangan serta godaan yang beragam.¹⁷

Sebagaimana Allah swt berfirman dalam Q.S Al-Maidah/5:105.

مَرَجِعُكُمْ إِلَى اللَّهِ إِذَا هْتَدَيْتُمْ إِذَا ضَلَّ مَنْ يَضُرُّكُمْ لَا ۖ أَنْفُسُكُمْ عَلَيْكُمْ أَمْنُوا الدِّينَ يَأْتِيهَا
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَعَيْنُكُمْ جَمِيعًا

Artinya: “Hai orang – orang yang beriman, jagalah dirimu; tiadalah orang yang sesat itu akan memberi mudharat kepadamu apabila kamu telah mendapatkan

¹⁷Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, Manajemen Syariah dalam praktik(Jakarta: GemaInsani Press,2003), h.57

petunjuk. Hanya kepada Allah kamu kembali semuanya. Maka dia akan menerangkan kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”¹⁸

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Asal kata dari kinerja (*performance*) dari kata “*to perform*”, dimana ini memiliki arti yaitu melaksanakan, menjalankan, dan melakukan. Kinerja juga bisa disebut atau dapat diartikan yakni menjalankan atau memahami suatu kewajiban atau menyempurnakan dan melaksanakan tanggung jawab. Jadi dapat diartikan bahwa kata “*performance*” adalah kata benda dengan artinya di antaranya ialah “*thing done*” (sebuah hasil yang sudah dilakukan). Selain itu diartikan pula bahwa kinerja yakni prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan, perbuatan, prestasi seseorang yang menyangkut tugas yang diberikannya, atau pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna.

Hasil kerja dari pekerja, suatu proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil ini haruslah ditunjukkan secara konkrit buktinya serta bisa dibandingkan ataupun diukur dengan standar yang sudah ada.

- a. *Bernandian, John H. & Joyce E. A. Russell* memaparkan, kinerja yakni catatan terkait *outcome* dari suatu kegiatan. Hasil kerja yang bisa sekelompok orang atau seseorang capai dalam sebuah organisasi, berdasarkan tanggung jawab serta wewenangnya sendiri-sendiri, untuk tujuan pencapaian sasaran organisasi sesuai etika ataupun moral, tidak melanggar hukum, serta bersifat legal.¹⁹
- b. Menurut Irawan, kinerja ialah hasil karya yang bisa diukur, bisa diamati, serta bersifat konkret. Jikakita menganalisis tiga macam tujuan, yakni tujuan pegawai, tujuan unit, serta tujuan organisasi, maka akan mengenal pula macam dari kinerja

¹⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, h. 166.

¹⁹Sedarmayanti, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (PT Refika Utama: Bandung, juli 2007),h. 259-260.

- yakni kinerja pegawai, kinerja unit, serta kinerja organisasi.²⁰
- c. Simanjuntak. Memberikan penjelasan bahwa kinerja yakni taraf pencapaian hasil atas suatu tugas yang dilakukan. Kinerja perusahaan ialah taraf pencapaian hasil yang tujuannya guna mencapai sasaran organisasi.²¹ Terdapat tiga unsur penting dalam deskripsi dari kinerja, yakni: penilaian, ukuran, serta tujuan. Penentuan dari tiap unit organisasi ialah strategi untuk menunjang peningkatan kinerja. Tujuan tersebut dapat berpengaruh serta memberikan arah mengenai apa yang perilaku kerja harusnya diharapkan dari oleh organisasi pada tiap personel. Standar kinerja untuk ukuran kualitatif dan kuantitatif untuk tiap jabatan serta tugas personel berperan krusial. Selanjutnya untuk penilaian kinerja umumnya menyangkut proses pencapaian sasaran dari kinerja tiap orang. Langkah tersebut dapat menjadikan seseorang terus berfokus pada sasarannya serta bekerja dengan searah dan sesuai akan sasaran yang akan diwujudkan.²²
- d. *Stolovitch Keeps* seperti yang dikutip *Veithzal Rivai* dan Ahmad Fauzi memberikan definisi dari kinerja ialah seperangkat hasil yang diwujudkan serta mengarah kepada tindakan pelaksanaan dan pencapaian sebuah pekerjaan yang diharapkan.
- e. Griffin memberikan definisi dari kinerja yakni kumpulan keseluruhan dari kerja yang ada dalam diri seorang pekerja. Kinerja menurut Gibson dan Ivan Cevich mengarah kepada taraf seberapa berhasilnya pelaksanaan tugas dan seberapa mampunya dalam mewujudkan sasaran yang sudah ditentukan. Bila tujuan yang diharapkan bisa terwujud secara baik, maka bisa dinyatakan bahwa kinerja

²⁰Budi Astuti Amin, “*Kinerja Sebagai Ukuran Keberhasilan*”, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol.8, (Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra), h. 80

²¹Wandhie, “*Teori Kinerja*” diakses pada tanggal 25 September 2014 dari <http://wandhie.wordpress.com/teori-kinerja>

²²Yaslis Ilyas. *Kinerja Teori, Penilaian, dan Penelitian*, (Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI Depok, juli 2002), h. 65.

tersebut adalah baik.²³ Kinerja bisa mencakup beberapa komponen, di antaranya yakni: hasil fungsi pekerjaan, faktor yang mempengaruhi prestasi pegawai/karyawan, misalnya persepsi peranan, kecakapan, motivasi; pencapaian sasaran perusahaan/organisasi; pada suatu periode waktu. Berdasar pada seluruh unsur di atas, maka didefinisikan kinerja yakni hasil fungsi dari kegiatan/pekerjaan sekeompok orang atau seseorang dalam organisasi yang dalam pencapaian tujuan organisasinya dipengaruhi oleh berbagai faktor.²⁴

Terkait penilaian kinerja perusahaan, terdapat beberapa kriteria yakni kriteria finansial ataupun nonfinansial. Beberapa kriteria yang tidak sama di dalam menilai kinerja perusahaan ini sesungguhnya dipengaruhi oleh pengukuran kinerja tersebut. Indikator sifatnya unik, sebab ada ciri khas pada tiap tingkat teknologi, tingkat pertumbuhan, struktur permodalan, status hukum, latar belakang, serta badan usaha perusahaan.

Harisis dan *Ogbonna* dan *Bae Lawler* memberikan pengertian bahwakinerja yakni prestasi atau ukuran keberhasilan yang suatu perusahaan capai, dimana pengukurannya pada suatu kurun waktu. Selain itu, kinerja perusahaan ialah pencapaian upaya sebagaimanakan didirikannya tujuan perusahaan tersebut yakni memperoleh untung semaksimal mungkin untuk bisa menyokong perkembangan dan pertumbuhan.²⁵

2. Teori Kinerja

Menurut Durcker, bahwa yang dimaksud dengan tenaga professional yakni sumber daya suatu organisasi yang paling baik, sehingga evaluasi kinerjanya menjadi variabel yang terpenting untuk efektivitas dari suatu organisasi. Sumber daya tersebut

²³ Veithzal Rivai dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri, *peformance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Cet Ke-1 (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 14

²⁴ Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Cet Ke- I,(Jakarta: Bumi Aksara 2006), h. 121.

²⁵ Dermawan Wibisono, *Menejemen Kinerja Konsep, Desaing, dan TeknikMeningkatkan DayaSaing Perusahaan*, (Erlangga: Jakarta 2006), h. 63-64.

ialah peningkat informasi yang sifatnya krusial untuk perancangan sistem dan produk-produk baru serta pengendali profitabilitas dan produktivitas organisasi.

Carver dan Scheier, menerangkan mengenai teori kontrol yang diaplikasikan pada lingkungan organisasi. Seseorang haruslah menyelesaikan beberapa tugas untuk mencapai tujuannya, yakni:

- a) Bersikap yang layak dan sesuai untuk menekan perbedaan.
- b) Mendeteksi perbedaan antara standar dan perilakunya.
- c) Menentukan standar untuk perilakunya.

Melalui adanya tujuan tersebut seseorang perlu untuk mengetahui bagaimana serta dimana mereka mencapai tujuannya. Melalui pengenalan atas kekeliruan yang dilakukan, maka mereka berkesempatan untuk memperbaiki serta kembali melakukan tugas guna pencapaian tujuannya.²⁶

3. Perencanaan Kinerja

Terdapat 4 langkah utama dalam model perencanaan kinerja, yakni:²⁷

- a. Memfinalkan rencana kinerja.
- b. Merevisi atau mengkonsep rencana kinerja.
- c. Mengomunikasikan masukan pada anggota tim.
- d. Memperpadukan masukan untuk menjadi rencana kinerja individual.

4. Penilaian Kinerja

Secara sederhana yang dimaksud dengan penilaian kinerja yakni proses organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja karyawan. Sementara definisi dari penilaian kinerja berdasarkan pemaparan dari Hall ialah proses yang berlanjut dalam mengukur kualitas kerja seseorang serta upaya dalam perbaikan kerja seseorang dalam perusahaan.

²⁶Ibid., h. 65-67.

²⁷Karen R. Seeker dan Joe B. Wilson, *Menyusun Rencana Kinerja Karyawan*, Cet I, (Terjemahan, Ramelan) (Jakarta: Penerbit PPM, 2000), h. 6.

Secara keseluruhan diartikan bahwa penilaian kinerja ialah suatu proses yang tidaklah sama dengan evaluasi kerja. Lewat penilaian tersebut, maka bisa diperoleh informasi terkait apakah pekerjaan tersebut belum atau sudah sesuai akan uraian pekerjaan yang sebelumnya sudah disusun.

Kemungkinan seluruh organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja dalam beragam cara. Evaluasi yang dilakukan pada organisasi yang kecil kemungkinan bersifat informal, sementara apabila organisasi besar adalah sebuah prosedur yang sistematis, di mana kinerja dari seluruh klerikal, penjualan, teknis, profesional, manajerial, serta karyawan dinilai secara formal.²⁸ Perlunya memperhatikan kinerja dari tiap individual atau divisi dalam mendirikan sebuah perusahaan/organisasi demi kelangsungan hidup perusahaan. Penilaian kinerja sangatlah krusial untuk dilakukan demi menilai seberapa jauhnya hasil kinerja dari tiap individu yang nantinya dapat menghasilkan kinerja yang berkuallitas serta bisa bersaing dengan berbagai kompetitor lainnya.

5. Manfaat Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja dalam pelaksanaannya bertujuan guna memotivasi serta mendorong karyawan untuk bertindak lebih baik serta patuh akan berbagai aturan perusahaan yang sebelumnya sudah perusahaan tetapkan supaya cita-cita dan harapan perusahaan dapat tercapai dengan lebih baik lagi. Tidak sedikit yang akan perusahaan peroleh saat memahami hasil kinerja yang diperoleh oleh tiap individu atau kelompok lainnya, di antaranya pelatihan dan pengembangan, keputusan penempatan dan kebutuhan, penyesuaian kompensasi, serta perbaikan kinerja²⁹.

6. Faktor-Faktor yang Mempegaruhi Kinerja Karyawan

- a. Kualitas kerja, yakni keterkaitan, ketelitian, serta kerapian hasil kerja dan masih memperhatikan banyaknya pekerjaan. Melalui kualitas kerja yang baik ini, maka taraf kekeliruan dalam penyelesaian pekerjaan bisa dihindari dan

²⁸ Herman Sofyandi. *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2008), h. 122-123.

²⁹Ibid., h. 265.

hasil berupa produktivitas kerjanya bisa berguna untuk kemajuan perusahaan.

- b. Kuantitas Kerja, yakni volume kerja yang didapatkan di bawah keadaan normal. Ini juga memperlihatkan seberapa banyak jenis pekerjaan yang dijalankan pada suatu waktu sehingga efektivitas serta efisiensi bisa berjalan sesuai apa yang menjadi tujuan perusahaan.
- c. Tangung jawab, yakni memperlihatkan sebesar apa karyawan bisa mempertanggung jawabkan hasil kerja yang dilakukannya, perilaku kerja, dan sarana prasarana yang digunakan.
- d. Inisiatif, yakni memperlihatkan sebesar apa karyawan mampu untuk membuat, menciptakan, menilai, dan menganalisis keputusan atas penyelesaiannya.
- e. Kerja sama, yakni kemauan karyawan untuk bekerja sama dan berpartisipasi dengan karyawan lainnya secara horizontal ataupun vertikal di luar ataupun di dalam pekerjaan sehingga semakin baik pekerjaan yang dihasilkan.

Kinerja karyawan berdasarkan penjelasan Robbins dalam Maulan dipengaruhi faktor-faktor berikut ini:

- a. Motivasi.
- b. Persepsi dan pengambilan keputusan individu.
- c. Komitmen.
- d. Nilai, sikap, dan kepuasan kerja.
- e. Dasar-dasar perilaku individu yang meliputi karakteristik biografis, kemampuan dan pembelajaran.

Prawirosentono dalam Damayanti menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi faktor berupa kepemimpinan, kehadiran, kemampuan karyawan, kebijakan, ketergantungan terhadap orang lain, teknis, pengetahuan, serta minat yang dapat menjadikan karyawan bersedia untuk meningkatkan kinerjanya dengan berkualitas dan sangat baik. Kinerja karyawan yang memiliki kualitas baik bisa dicapai sebab terdapatnya keterampilan kerja, komunikasi, serta kemampuan karyawan. Penilaian kinerja sangatlah diperlukan dalam usaha meningkatkan hasil

pekerjaan agar bisa lebih baik lagi. Selain itu penilaian kinerja juga termasuk sebuah proses yang perusahaan gunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan kerjanya.

Karyawan perusahaan berupaya untuk melaksanakan, mengatur, serta merencanakan pekerjaan yang merupakan tanggungjawabnya. Tanggung jawab karyawan dalam bekerja ke depannya dapat berpengaruh positif untuk peningkatan kinerja jika seluruh pekerjaan dilakukan karyawan dengan baik.

7. Teori Karyawan

Pengertian dari karyawan sebagaimana termuat dalam kamus besar bahasa indonesia adalah pekerja; pegawai; orang yang bekerja pada suatu lembaga (perusahaan, kantor, dsb) dengan mendapat upah (gaji).³⁰

Beberapa ahli juga memberikan definisi untuk karyawan, di antaranya yakni:

- a. Subri : karyawan yakni tiap penduduk yang termasuk kedalam usia kerja (usianya direntang 15 – 64 tahun), atau populasi penduduk pada suatu negara yang memproduksi jasa dan barang apabila terdapat permintaan terhadap tenaga yang diproduksi, serta bila mereka bersedia berprestasi/berkecimpung pada kegiatan tersebut.
- b. Hasibuan : karyawan ialah tiap orang yang menyediakan jasa (baik berbentuk tenaga ataupun pikiran) serta memperoleh kompensasi atau balas jasa dimana besarnya sudah lebih dulu ditentukan.

Kemajuan serta keberhasilan manusia di muka bumi tergantung dari usaha yang dilakukan. Hal ini sesuai dengan ayat Al-Quran surat An-Nisa ayat 32:

لِّلرِّجَالِ ۖ بَعْضٌ عَلَىٰ بَعْضٍ كَمَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ اللَّهُ فَضْلًا مَّا تَتَمَدَّوْا وَلَا
 ۖ اِكْتَسَبْنَ مِمَّا نَصِيبٌ وَلِلنِّسَاءِ ۖ اِكْتَسَبُوا مِمَّا نَصِيبٌ
 عَلِيمًا شَيْءٍ بِكُلِّ كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ فَضْلِهِ مِنَ اللَّهِ وَاسْتَأْذُوا

³⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Pusat Bahasa, Edisi IV (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 629.

Artinya: “Dan janganlah kamu iri hati terhadap apa yang dikaruniakan Allah kepada sebahagian kamu lebih banyak dari sebahagian yang lain. (karena) bagi orang laki-laki ada bahagian dari pada apa yang mereka usahakan, dan bagi para wanita (pun) ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu” (An-Nisa ayat 4:32).

C. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Pengertian dari asuransi yakni perjanjian atau pertanggunganan antara kedua belah pihak, di mana satu pihaknya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran iuran atau premia tau kontribusi. Sementara pihak yang satunya lagi berkewajiban menjamin pembayaran premi kontribusi, atau iuran secara penuh jika timbul suatu hal yang dialami pihak pertama atau barang miliknya berdasarkan perjanjian yang sebelumnya dibuat.³¹

Asuransi Syariah atau dinamakan *tadhamun*, *takaful*, atau *ta'min* dalam bahasa arab ialah upaya saling memberikan perlindungan maupun saling tolong-menolong di antara beberapa pihak atau orang lewat investasi yang pada konteks ini berbentuk *tabarru'* atau asset yang berpola pengembalian untuk menghadapi suatu risiko lewat perikatan (akad) yang sesuai syariah.³² Juhaya S. Praja memberikan pemaparan bahwa asuransi syariah dalam perspektif muamalah berarti saling menjunjung risiko di antara sesama orang sehingga antar sesamanya adalah penanggung risiko lain yang timbul. Risiko pada konteks ini dipikul berdasarkan asas saling tolong menolong dalam kebaikan dengan caranya sendiri-sendiri mengeluarkan *tabarru'* (dana ibadah) yang ditunjukkan untuk menanggung risiko itu.

³¹Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 250.

³²DSN-MUI. *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI*(Reved; 1; Jakarta: CVGaung Persada, 2006). h. 131.

Terkait konteks asuransi syariah ini bukan sebatas melibatkan dua pihak yang bertafakul atau mereka yang saling mengingkari dirinya untuk saling memberikan jaminan atas risiko yang dideritanya sendiri-sendiri, akan tetapi pada konteks ini dibutuhkan pihak ketiga. Pihak ketiga dalam hal ini ialah perusahaan atau badan hukum maupun lembaga yang menjamin kegiatan kerja sama, dimana pada konteks ini tentu jalinan kerja samanya bukanlah aktivitas yang tidak diperbolehkan oleh syariat, misalnya *riba*, *maisir*, atau *al-gharar*.

Kata asuransi memiliki asal kata *assurantie* (bahasa Belanda) dimana selanjutnya dalam bahasa Indonesia menjadi “asuransi”. Akan tetapi istilah tersebut sesungguhnya tidaklah asli dari bahasa Belanda, namun dari kata “*assecurare*” (bahasa latin) yang artinya meyakinkan orang. Kata tersebut selanjutnya dikenal dengan “*assurance*” (bahasa Perancis). Sama halnya dengan kata “*assarateur*” dengan arti “penanggung” serta “*geassureerde*” dengan arti “tertanggung” (bahasa Belanda).

Selain itu definisi lainnya dari asuransi, di antaranya yakni:

1. Asuransi ialah sebuah persetujuan di mana penggung mengikatkan dirinya pada tertanggung untuk tujuan memperoleh premi, guna menggantikan kerugian, ataupun tidak didapatkannya keuntungan yang diinginkan, yang bisa dialami sebab kejadian yang lebih dulu tidak diketahui.³³
2. Asuransi secara umum didefinisikan sebagai perjanjian antara peserta asuransi (tertanggung) dan perusahaan asuransi (penanggung) dengan menerima premi dari peserta asuransi.
3. Berdasarkan perspektif sosial, diartikan bahwa asuransi ialah suatu organisasi sosial yang mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya dan menerima pemindahan risiko untuk melakukan pembayaran kerugian yang kemungkinan dialami tiap anggota asuransi itu.³⁴

³³Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, (Jakarta : PPM, 1992), h. 40.

³⁴Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 59.

Biasanya istilah “diasuransikan” mengarah kepada seluruh hal yang memperoleh perlindungan. Selain itu beberapa ahli juga mendefinisikan asuransi, di antaranya:

1) Subekti

Asuransi yakni sebuah perjanjian yang termasuk jenis perjanjian untung-untungan di mana secara sengaja perjanjian tersebut didasarkan atas kejadian di kemudian hari yang belum tentu terjadi, yakni yang dapat mengakibatkan rugi atau untungnya salah satu pihak.

2) Emmy Pangaribuan

Asuransi ialah sebuah perjanjian di mana penanggung melalui menukmati premi mengikatkan diri pada tertanggung dengan tujuan mengatasi kerugian sebab ketiadaan, kerugian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan bisa dideritanya sebab sebuah kondisi yang belum tentu terjadi.

3) Abbas Salim

Asuransi ialah sebuah kesediaan untuk menetapkan beberapa kerugian sedikit atau kecil yang telah pasti sebagai substitusi (pengganti) dari beberapa kerugian besar yang mana di masa mendatang belum pasti bisa terjadi. Oleh karenanya didapatkan kesimpulan bahwa seseorang mau melakukan pembayaran untuk kerugian yang sedikit pada saat ini supaya beberapa kerugian besar yang mungkin terjadi bisa dihadapi secara baik.

4) KUHD Pasal 246

Asuransi pada perundang-undangan ini secara ringkasnya didefinisikan sebagai sebuah perjanjian dimana penanggung mengikatkan dirinya pada tertanggung, melalui menerima premi dengan tujuan guna penggantian padanya sebab kehilangan keuntungan atau kerusakan yang kemungkinan dapat diderita sebab peristiwa yang belum pasti.

2. Dasar Hukum Asuransi

a. Asuransi Dalam Undang-Undang No.2 Tahun 1992

Aturan terkait Usaha Perasuransian dalam Undang-undang No.2 tahun 1992 berbunyi “asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi”. Guna memebrikan pergantian pada tertanggung sebab kehilangan keuntungan, kerusakan, atau kerugian yang diinginkan atau tanggungjawab hukum pihak ketiga yang kemungkinan akan tertanggung alami, dimana muncul dari kondisi yang belum menentu, atau memberi pembayaran dengan berdasarkan atas hidup atau meninggalnya orang yang dipertanggungkan.

b. Asuransi Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Bab 9 pasal 246 terkait perundang-undangan ini berbunyi “Asuransi atau pertanggunggan adalah suatu perjanjian dimana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pergantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan di deritanya karena sesuatu peristiwa yang tak tertentu”³⁵

4. Tujuan Asuransi Syariah

Sebagaimana yang sudah dijabarkan sebelumnya, bahwa asuransi bertujuan utama yaitu sebagai jaminan penggantian kerugian untuk kemungkinan risiko yang bisa timbul di masa mendatang.

Selain itu, asuransi juga bertujuan:

- a. Guna menutup *loss of earning power* suatu badan usaha atau seseorang saat sudah tidak berfungsi atau tidak bekerja lagi.

³⁵Tjitrissudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dab Undang-Undang Kepailitan*,

(Jakarta: Pradnya Paramita, 2015) , h. 35.

- b. Guna memperoleh ganti-rugi pada pihak nasabah berdasarkan nilai dari premi asuransi.
- c. Guna meminimalisir timbulnya kerugian yang bernilai lebih besar.
- d. Untuk efisiensi perusahaan sebab menurunkan biaya untuk perlindungan, pengamanan, serta pengawasan yang memakan banyak waktu dan biaya.
- e. Sebagai jaminan untuk sebuah pihak dalam memperoleh perlindungan terhadap seluruh risiko yang kemungkinan bisa dialaminya.
- f. Guna memindahkan beberapa resiko yang ada di suatu pihak pada perusahaan asuransi.

4. Jenis-Jenis Asuransi

Asuransi memiliki beberapa jenis, di antaranya:³⁶

- i. Asuransi bisnis, yakni sebuah asuransi yang menjamin perusahaan jika timbul risiko yang memicu kerugian, misalnya kerusakan, kehilangan, serta lainnya.
- ii. Asuransi pendidikan, yakni suatu asuransi yang memberikan pihak tertanggung jaminan pendidikan.
- iii. Asuransi jiwa, yakni yang memberi pertanggungan pada nasabah yang mempunyai nilai keuangan berupa pertanggungan atas kematian.
- iv. Asuransi kesehatan, yakni yang memberi pertanggungan pada yang tertanggung untuk permasalahan kesehatan yang dipicu oleh penyakit atau kecelakaan.

³⁶<https://www.cermati.com>

D. ANALISIS SWOT

1. Pengertian Analisis Swot

Istilah SWOT sendiri memiliki dari *Strength*, *Weakness*, *Opportunities* dan *Threats* (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) sementara yang dimaksud dengan analisis SWOT yakni identifikasi untuk faktor-faktor yang secara sistematis bertujuan guna merumuskan strategi perusahaan. Dasar untuk analisis ini terhadap logika yang bisa mengoptimalkan peluang(*opportunities*) dan kekuatan (*Strength*), akan tetapi secara bersama-sama bisa mengurangi ancaman (*Threats*) dan Kelemahan(*wekanness*)³⁷

Sesuatu yang menjadi kelemahan serta kekuatan perusahaan selanjutnya diidentifikasi dalam matrik IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) sementara yang menyangkut ancaman dan peluang direfleksikan dalam matrik EFAS (*External Factor Analysis Summary*). Kombinasi dari matrik ini lewat SWOT diagram akan merefleksikan *Positioning*³⁸

E. Kajian Terdahulu

Berdasarkan hasil pengkajian dari beragam sumber kepustakaan yang menyangkut masalah penelitian ini, maka berikut dijabarkan kepustakaan berupa kajian terdahulu yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

³⁷ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 18.

³⁸ Paulus Wardoyo, *Alat Analisis Manajemen*, (Semarang : Semarang University Press, 2011), h. 1-2

Tabel 2.1 Kajian Teori

Nama/Tahun	Judul Skripsi	Hasil Penelitian	Perbedaannya
1. Irfah Nurina Jati	“Strategi Takaful Keluarga dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan (Takaful Kelurga Jakarta)”	PT. Asuransi Takful Keluarga memberikan karyawannya beragam bentuk kesejahteraan sesuai dalam Kesepakatan Kerja Bersama. ³⁹	Perbedaannya dari penelitian ini yaitu penulis mempergunakan metode dekriptif analisis SWOT dengan cara banyak menguraikan kesimpulan dari sebuah inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada
2. Siti Aminah	“Strategi Pemasaran Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Kesehatan (Studi Kasus PT. Sunlife	PT. Sunlife Financial menyasar pada semua masyarakat sebab perusahaan dalam	Perbedaan dengan skripsi yang penulis tulis yakni penulis mempergunakan metode dekriptif analisis SWOT dengan cara banyak

³⁹.Irfah NurinaJati. Strategi Takaful Keluarga dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan (Takaful Kelurga Jakarta)2008

	Financial Cabang Medan)» ⁴⁰	pendiriannya bertujuan guna membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya	menguraikan kesimpulan dari sebuah inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada
3.Mirsal	“Strategi Pengebangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batu Sangkar”	Bank syariah mandiri dalam usaha meningkatkan kinerja karyawannya yaitu dengan mengadakan pelatihan di antaranya <i>e-learning, financing skill, fanding skill, based training skill</i> , serta juga pengajian rutin. ⁴¹	Perbedaannya dari penelitian ini yakni penulis mempergunakan metode dekriptif analisis SWOT dengan cara banyak menguraikan kesimpulan dari sebuah inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada

⁴⁰ Siti Aminah. Strategi Pemasaran Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Kesehatan (Studi Kasus PT. Sunlife Financial Cabang Medan).2019

⁴¹.Mirsal.Strategi Pengebangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Kinerja Karyawanpada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batu Sangkar.2017

3. Suryani	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI 46)”	Penulis pada penelitian ini cenderung menekankan kepada loyalitas lewat pendekatan kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Metode kuantitatif dipergunakan pada penelitian ini dengan tujuan guna mengukur loyalitas pelanggan terhadap nasabah BNI ⁴²	Perbedaannya dari penelitian ini yakni penulis mempergunakan metode dekriptif analisis SWOT dengan cara banyak menguraikan kesimpulan dari sebuah inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada
5. Eka Juliana Arianty	“Strategi KBMT Ikhlasul-Ummah Dalam Mengembangkan UMKM di Kecamatan	KBMT menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan	Perbedaannya dari penelitian ini yakni penulis mempergunakan metode dekriptif

⁴².Suryani.Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI 46).2010

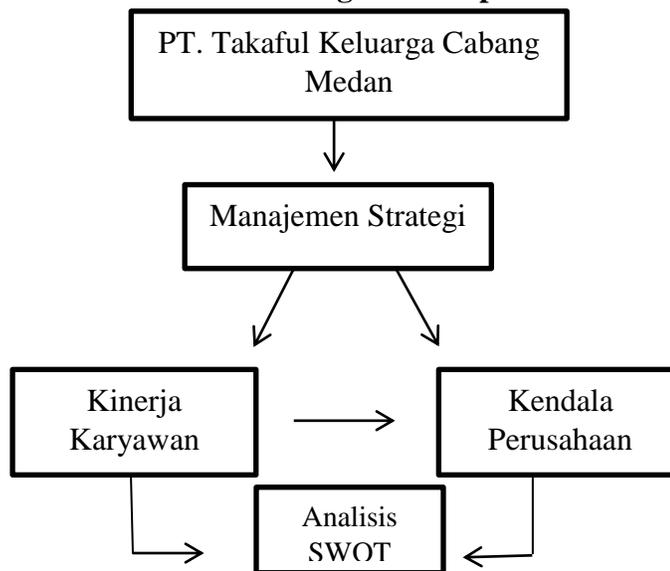
	Pamijahan Kabuten Bogor”	UMKM sehingga masyarakat umum bisa menerima. ⁴³	analisis SWOT dengan cara banyak menguraikan kesimpulan dari sebuah inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada
6. Nofrizal	“Strategi Tumbuh dan Bersaing (BPJS Ketenagakerjaan Pekan Baru)”	Di dalam jurnal ini membahas tentang strategi-strategi yang digunakan BPJS dalam bersaing dengan perusahaan lain dengan analisis swot	Perbedaannya dari penelitian ini yakni penulis mempergunakan metode dekriptif analisis SWOT dengan cara banyak menguraikan kesimpulan dari inti percakapan dan perhitungan bobot dan rating dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang ada

⁴³ Eka Juliana Arianry. Strategi KBMT Ikhlasul-Ummah Dalam Mengembangkan UMKM di Kecamatan Pamijahan Kabuten Bogor.2012

F. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual dimaksud cenderung memberikan arah pada penulis untuk menemukan informasi serta data guna menemukan pemecahan atas permasalahan penelitian.⁴⁴

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Tahapan awal dalam kerangka teori penelitian ini yaitu menggali informasi dari Perusahaan Pt. Takaful Keluarga. Perusahaan tersebut mempunyai yang namanya Manajemen strategi, dalam Manajemen Strategi Perusahaan PT.Takaful Keluarga memiliki adanya Manajemen Sumber Daya Manusia biasa disebut dengan Kinerja Karyawan lalu dalam kinerja karyawan di PT. Takaful Keluarga itu sendiri mendapatkan kendala-kendala yang dihadapi saat strategi dilakukan ataupun sedang dilaksanakan di dalam perusahaan itu sendiri, setelah itu peneliti lanjut dengan mencari tau kelemahan kekurangan serta ancaman dan tantangan yang ada di perusahaan tersebut dan kemudian peneliti menyimpulkan ke dalam analisis swot

⁴⁴Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*.(Bandung: Alfabeta, 2009), h.30

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan penelitian

Tujuan dan data untuk penelitian ini diperoleh dengan upaya menggunakan pendekatan metode penelitian. Peneliti terkait konteks ini mengunjungi, melakukan observasi, serta mewawancarai kepihak perusahaan asuransi terkait Strategi Perusahaan PT. Takaful Keluarga dalam usaha meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Penelitian kualitatif dipergunakan pada penelitian ini yakni sebuah penelitian yang berfokus kepada aspek pemahaman secara mendalam atas permasalahan dibandingkan melihat masalah untuk digeneralisasikan. Teknik analisis mendalam lebih dipilih untuk metode ini yakni dengan melakukan pengkajian atas permasalahan secara kasus-perkasus sebab metode kualitatif mengacu pada bahwa antar masalah memiliki sifat yang tidak sama.

Metodologi ini bertujuan tidak untuk menggeneralisasi namun pemahaman atas masalah secara mendalam. Fungsi dari penelitian kualitatif ini adalah memberikan hipotesis dan kategori substansif penelitian.⁴⁵ Penelitian deskriptif juga dipegunakan menjadi jenis penelitian ini, dimana data yang terkumpul dalam bentuk gambar atau kata-kata serta tidak berfokus kepada angka, melalui memotret dan/atau mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti dengan mendalam, luas, serta menyeluruh dimana pada penelitian ini yaitu terkait fenomena di PT Takaful Keluarga Cabang Medan. Hasil dari pelaksanaan penelitian ini bukan berupa generalisasi akan tetapi lebih menekankan pada makna.

⁴⁵Nur Ahmadi Bi Rahmadi, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press,2016), h.4.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Secara umumnya yang dimaksud dengan lokasi penelitian ialah tempat dimana data penelitian didapatkan. Penelitian ini di laksanakan di PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cab. Medan yang beralamat di Jl. Setia Budi (Komplek Setia Budi Center 1 Blok C Medan).

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan pada penelitian ini kurang dari bulan Mei 2021 sampai dengan selesai.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Bulan/Tahun				
		Mei 2021	Juni-Agustus 2021		September 2021	Oktober 2021
1	Pengajuan Judul					
2	Penyusunan Proposal					
3	Bimbingan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Bimbingan Skripsi					
6	Sidang Munaqasah					

3. Subjek dan Objek

Subjek serta objek penelitian ini dijabarkan, yaitu :

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian menunjukkan kepada kelompok, individu tau orang yang dijadikan sasaran atau unit permasalahan yang hendak diteliti, dimana pada penelitian ini yaitu:

- a) Manager PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.
- b) Staff Divisi Sumber Daya Manusia PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini ialah Karyawan Perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan PT. Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis serta sumber data penelitian ini dijabarkan, yakni :

a. Data Primer

Ini ialah data yang penulis peroleh di lokasi tempat penelitian. Bisa berwujud hasil wawancara dan observasi, yang diperoleh dari karyawan dan manajer PT Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan.

b. Data Sekunder

Ini ialah data tulisan-tulisan yang diambil dari buku-buku, berita majalah, Internet, Berkas-berkas yang bisa memperkuat atau menunjang data primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

Maksud dari dilakukannya pengumpulan data adalah guna menerangkan alat dan cara atau urutan kerja untuk mengumpulkan data agar dapat tersusun sistematis. Teknik pengumpulan data ada penelitian ini yakni:

a. Observasi

Ini adalah teknik dengan cara mendeskripsikan setting yang dipelajari, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, berbagai aktivitas yang berlangsung,

serta makna kejadian ditinjau berdasarkan sudut pandang yang diamati tersebut⁴⁶. Tujuan dari pelaksanaan observasi ialah guna melakukan pengamatan atas berbagai peristiwa yang pelaksanaannya dengan merasakan, mendengarkan, dan melihat untuk selanjutnya dilakukan pencatatan subjek penelitiannya. Peliti dalam pelaksanaan penelitian ini secara langsung terjun ke lokasi yakni Kantor Cabang Medan PT Takaful Keluarga Cabang Medan.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif ialah metode atau teknik untuk mengumpulkan data yang terpenting guna memperoleh data dengan terperinci dan jelas. Pelaksanaan wawancara dengan secara langsung bertanya jawab dengan tatap muka. Peneliti mewawancarai informan penelitian pada tahap wawancara ini.

c. Dokumentasi

Ini ialah teknik berupa catatan kejadian lampau, dimana dokumennya dapat berbentuk karya monumental, tulisan, ataupun gambar dari seseorang⁴⁷. Peneliti terkait ini mendapatkan seluruh data hasil penelitian berwujud gambaran mengenai pengembangan serta pengelolaan yang termuat dalam wakaf wasiat di kantor cabang Medan PT. Takaful Keluarga.

6. Teknik Analisa Data

1. Teknik pengolahan data

a. Editing

Ini ialah teknik dimana penulis meneliti ulang seluruh data yang telah terkumpulkan serta melakukan koreksi atas data tersebut sehingga kesempurnaan, kejelasan, dan kelengkapan data bisa diketahui.

b. Deskripsi

Secara sederhana yang dimaksud dengan deskripsi ialah melakukan

⁴⁶Nur Ahmadi Bi Rahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press,2026), h. 54.

⁴⁷Nur Ahmadi Bi Rahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press,2026), h.

penguraian serta melakukan penyusunan ulang atas data yang terhipun berbentuk uraian sistematis.

c. Kategorisasi

Pada konteks penelitian yang dimaksud kategorisasi ialah suatu langkah dimana penulis melakukan pengelompokkan data penelitian dengan berdasar pada jenis masalahnya sehingga dapat tersusun sistematis.

2. Analisis Data

Metode SWOT ialah metode data untuk penelitian ini. SWOT sendiri ialah sarana yang dipergunakan dalam melakukan penyusunan atas beberapa faktor strategis perusahaan. SWOT nantinya bisa secara jelas menggambarkan bagaimana ancaman dan peluang eksternal yang perusahaan hadapi bisa disesuaikan dengan kelemahan serta kekuatannya. Pelaksanaan analisis SWOT ini pada strategi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan, dimana ini dijelaskan juga analisis situasi dengan model analisis SWOT.⁴⁸

Penulis mempergunakan analisis SWOT dan analisis secara deskriptif untuk hasil penelitian ini. Analisis SWOT ialah suatu bentuk identifikasi untuk faktor-faktor secara sistematis dalam merumuskan strategi perusahaan. Dasar untuk analisis ini adalah logika yang bisa mengoptimalkan peluang (*opportunity*) dan kekuatan (*strenght*) akan tetapi secara bersama-sama juga bisa mengurangi ancaman (*threat*) dan kelemahan (*weakness*). Ancaman (*threat*) dan peluang (*opportunity*) ialah beberapa faktor strategis perusahaan yang dalam kondisi saat ini perlu untuk dilakukan analisis. Atau ini juga dinamakan dengan model analisis

⁴⁸Freedy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2003), h. 31.

SWOT. Analisis SWOT ini dalam pelaksanaannya lebih banyak mempergunakan *Matrix Internal Factor Evaluation* serta *Matrix External Factor Evaluation*.

a. Matriks External Factor Evaluation (EFE).

Matriks Eksternal Factor Evaluation (EFE) dalam penyusunannya mencakup lima tahapan yakni:

1. Menentukan berbagai faktor yang menjadi ancaman dan peluang.
2. Setiap faktor diberikan bobot mulai dari yang sangat penting yaitu 1,0 hingga yang tidak penting yaitu 0,0. Bobot tersebut secara keseluruhannya harus berjumlah 1,0. Beberapa faktor tersebut mungkin bisa berdampak pada faktor strategis.
3. Rating untuk tiap faktor dihitung melalui memberi skala daari 1 hingga 4, dimana 1 ini berarti respons di bawah rata-rata, 2 yaitu respons rata-rata, 3 yaitu respons di atas rata-rata, serta 4 yaitu respons sangat baik. Dasar untuk rating tersebut adalah terhadap efektivitas strategi perusahaan, sehingga nilai tersebut berdasar kepada kondisi perusahaan.
4. Score didapatkan melalui mengalikat setiap bobot dengan ratingnya.
5. Seluruh skor dijumlah untuk memperoleh skor total perusahaan. Nilai total tersebut memperlihatkan bagaimana suatu perusahaan merespons atas berbagai faktor eksternal yang strategis.⁴⁹Total score sejumlah 1,0 memperlihatkan bahwa berbagai strategi perusahaan tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal atau

⁴⁹David dan Fred R, *Manajemen Strategi: konsep-konsep*, (Jakarta:INDEKS KelompokGramedia, 2006), h. 143

tidak memanfaatkan peluang-peluang eksternal.

b. Matriks Internal Faktor Evaluation (IFE)

Matriks Internal Faktor Evaluation (IFE) disusun dalam lima tahapan berikut:

1. Tentukanlah berbagai faktor yang menjadi kelemahan dan kekuatan.
2. Setiap faktornya diberikan bobot mulai dari yang sangat penting (1,0) hingga yang tidak penting (0,0)
3. Pemberian bobot untuk tiap faktor mengidentifikasi mengenai taraf penting relatif dari faktor pada keberhasilan perusahaan dalam industri. Dengan tidak melihat apakah faktor kunci tersebut merupakan kelemahan atau kekuatan internal, namun beberapa faktor yang dinilai berpengaruh besar pada kinerja organisasilah yang harusnya diberikan bobot tinggi. Banyaknya keseluruhan bobot haruslah 1,0. Setiap faktor diberikan rating dari 1 hingga 4 dengan tujuan guna memperlihatkan apakah faktor tersebut mempunyai kekuatan yang besar (diberikan rating 4), kekuatan yang kecil (3), kelemahan yang kecil (2), serta kelemahan yang besar (1). Jadi, bobot sesungguhnya mengacu kepada industri di mana perusahaan berada sementara rating mengacu kepada perusahaan.
4. Skor didapatkan dengan mengalikan setiap bobot dengan ratingnya.
5. Total skor setiap variabel dijumlahkan. Total rata-rata tertimbang untuk faktor-faktor yang dimasukkan dalam matrik IFE memiliki kisaran 1,0 untuk yang rendah serta 4,0 untuk yang paling tinggi dengan 2,5 sebagai rata-ratanya. Apabila total rata-rata tersebut kurang dari 2,5 ini memperlihatkan bahwa lemah secara internal, sementara bila melebihi 2,5 menunjukkan kuatnya posisi internal.

c. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

Matrik Internal Factors Analysis Summary (IFAS) dalam penyusunannya meliputi lima tahapan, yakni:

1. Tentukanlah berbagai faktor yang menjadi kelemahan dan kekuatan.
2. Setiap faktornya diberikan bobot mulai dari yang sangat penting (1,0) hingga yang tidak penting (0,0)
3. Pemberian bobot untuk tiap faktor mengidentifikasi mengenai taraf penting relatif dari faktor pada keberhasilan perusahaan dalam industri. Dengan tidak melihat apakah faktor kunci tersebut merupakan kelemahan atau kekuatan internal, namun beberapa faktor yang dinilai berpengaruh besar pada kinerja oragnisasilah yang harusnya diberikan bobot tinggi. Banyaknya keseluruhan bobot haruslah 1,0. Setiap faktor diberikan rating dari 1 hingga 4 dengan tujuan guna memperlihatkan apakah faktor tersebut mempunyai kekuatan yang besar (diberikan rating 4), kekuatan yang kecil (3), kelemahan yang kecil (2), serta kelemahan yang besar (1). Jadi, bobot sesungguhnya mengacu kepada industri di mana perusahaan berada sementara rating mengaci kepada perusahaan.
4. Skor didapatkan dengan mengalikan setiap bobot dengan ratingnya.
5. Total skor setiap variabel dijumlahkan. Total rata-rata tertimbang untuk faktor-faktor yang dimasukkan dalam matrik IFAS memiliki kisaran 1,0 untuk yang rendah serta 4,0 untuk yang paling tinggi dengan 2,5 sebagai rata-ratanya. Apabila total rata-rata tersebut kurang dari 2,5 ini memperlihatkan bahwa lemah secara internal, smeentara bila melebihi 2,5 menunjukkan kuatnya

posisi internal.

d. Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)

Matriks Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS) dalam penyusunannya meliputi lima tahapan, yakni:

1. Menentukan berbagai faktor yang menjadi ancaman dan peluang.
2. Setiap faktor diberikan bobot mulai dari yang sangat penting yaitu 1,0 hingga yang tidak penting yaitu 0,0. Bobot tersebut secara keseluruhannya harus berjumlah 1,0. Beberapa faktor tersebut mungkin bisa berdampak pada faktor strategis.
3. Rating untuk tiap faktor dihitung melalui memberi skala dari 1 hingga 4, dimana 1 ini berarti respons di bawah rata-rata, 2 yaitu respons rata-rata, 3 yaitu respons di atas rata-rata, serta 4 yaitu respons sangat baik. Dasar untuk rating tersebut adalah terhadap efektivitas strategi perusahaan, sehingga nilai tersebut berdasar kepada kondisi perusahaan.
4. Score didapatkan melalui mengalikatkan setiap bobot dengan ratingnya.
5. Seluruh skor dijumlahkan untuk memperoleh skor total perusahaan. Nilai total tersebut memperlihatkan bagaimana suatu perusahaan merespons atas berbagai faktor eksternal yang strategis. Total score sejumlah 1,0 memperlihatkan bahwa berbagai strategi perusahaan tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal atau tidak memanfaatkan peluang-peluang eksternal.

e. Matriks SWOT

MATRIKS SWOT

EFAST IFAS	STRENGTH (S) Daftar semua kekuatan yang dimiliki	WEAKNESSES (W) Daftar semua kelemahan yang dimiliki
OPPORTUNITIES (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi	STRATEGI (SO) Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada.	STRATEGI WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan semua peluang yang ada
TREATS (T) Daftar semua ancaman yang ada diidentifikasi	STRATEGI ST Gunakan semua kekuatan untuk menghindari semua ancaman	STRATEGI WT Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman

Sumber: Analisis SWOT membedah kasus bisnis Oleh: Freedy Rangkti.⁵⁰

1) Strategi SO

Pembuatan strategi ini dengan berdasar pada jalan pikiran perusahaan, yakni memanfaatkan semua kekuatan untuk membentuk serta memanfaatkan seoptimal mungkin peluangnya.

2) Strategi ST

Ini ialah strategi dalam mempergunakan kekuatan yang perusahaan miliki dalam tujuan mengatasi ancaman yang muncul.

3) Strategi WO

Penerapan strategi ini dengan berdasar pada pemanfaatan peluang

⁵⁰*Ibid*, h.31

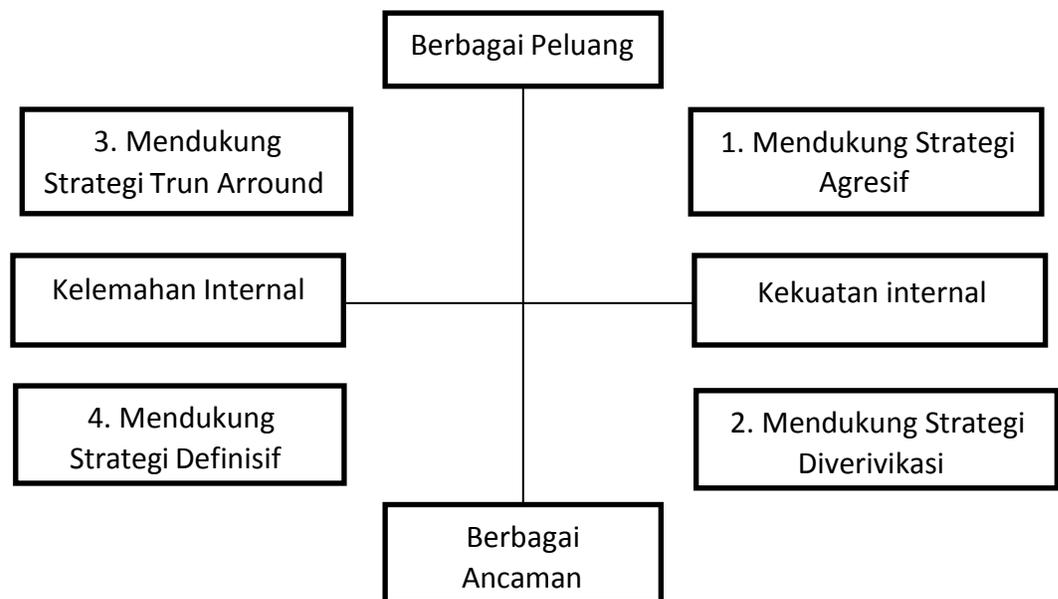
dengan caramengatasi berbagai kelemahan yang ada.

4) Strategi WT

Dasar untuk penerapan strategi ini yaitu terhadap kegiatan yang sifatnya menghindari ancaman dan meminimalkan kelemahan yang ada.

f. Diagram SWOT

Tahapan berikutnya yakni melakukan penelaahan lewat diagram analisis SWOT melalui pembuatan titik potong antara sumbu Y dan sumbu X, di mana perolehan untuk nilai sumbu X ini dari selisih jumlah keseluruhan kekuatan dan jumlah keseluruhan kelemahan, sementara sumbu Y dari selisih antara peluang dengan jumlah keseluruhan ancaman. Diagram analissi SWOT dijabarkan, yakni:



Gambar 3.1 Diagram Cartesius Analisis SWOT

Penjabaran dari diagram di atas adalah:

- 1) Kuadran 1: pada kuadran ini menunjukkan kondisi yang menguntungkan. Terdapat kekuatan dan peluang yang dimiliki perusahaan sehingga peluang yang ada bisa dimanfaatkan. Dalam

kondisi ini haruslah menerapkan suatu strategi berupa mendukung kebijakan *growth oriented strategy* (pertumbuhan yang agresif). Strategi tersebut mengindikasikan kuatnya kondisi perusahaan serta mampu berkembang secara terus menerus dalam mengambil peluang atau kesempatan yang ada untuk mencapai onset yang optimal.

- 2) Kuadran 2: pada kuadran ini mengindikasikan bahwa terdapat kekuatan dari segi internal yang dimiliki oleh perusahaan. Penerapan strateginya bisa dengan mempergunakan kekuatan dengan cara strategi diverifikasi (pasar/produk) untuk memanfaatkan peluang jangka panjang.
- 3) Kuadran 3: pada kuadran ini secara jelas menunjukkan bahwa sangatlah lemah kondisi perusahaan akan tetapi berpeluang besar dalam berkembang. Saran yang bisa diberikan pada perusahaan adalah dengan merubah strategi yang sebelumnya, sebab dikhawatirkan peluang yang ada akan sulit ditangkap oleh perusahaan, dan perusahaan haruslah melakukan perbaikan atas kinerja pihak internal.
- 4) Kuadran 4: pada kuadran ini ialah kondisi yang sangatlah tidak menguntungkan, sebab terlihat jelas bahwasanya pihak eksternal ataupun internal sangatlah lemah, sehingga perusahaan diharapkan untuk mempergunakan strategi bertahan dengan kinerja internalnya supaya kondisinya tidak menjadi semakin terpuruk.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Takaful Keluarga

1. Sejarah PT. Takaful Keluarga

Bermula dari kepedulian tulus, maka sebagian pihak sepakat untuk membentuk perekonomian syariah di Indonesia. Awal mula yang menjadi simpul pendirian ini ditunjukkan dengan adanya bank syariah yang untuk pertama kalinya berdiri di Indonesia. Kemudian simpul ini semakin kuat pada 16 tahun silam melalui terbentuknya Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI). Lewat Yayasan Abdi Negara atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICM) bersama dengan bantuan teknis dari Syariat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), beberapa pengusaha muslim Indonesia, Departemen Keuangan RI, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, serta Bank Muamalat Indonesia Tbk, maka TEPATI pada tanggal 24 Februari 1994 mendirikan PT. Syariat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) dimana ini adalah pendiri asuransi syariah pertama di Indonesia.

Kemudian Takaful Indonesia pada 5 Mei 1994 mendirikan PT. Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) yang beroperasi di sektor asuransi umum syariah serta PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) yang beroperasi di sektor asuransi jiwa syariah. Selanjutnya Menteri Keuangan saat yakni Mar'ie Muhammad meresmikan Takaful Keluarga serta semenjak 25 Agustus 1994 sudah mulai beroperasi. Sementara peresmian Takaful Umum yaitu oleh Prof. Dr. Prof. Dr. B.J Habibie yang merupakan Menristek atau ketua BBPT.

Takaful Keluarga dan Takaful Umum mulai beroperasi pada 2 Juli 1996 dan semenjak saat itulah mulai mengalami perkembangan menjadi perusahaan asuransi syariah terkemuka di Indonesia. STMB pada tahun 1997 dalam perkembangannya sudah menjadi pemegang saham yaitu lewat penempatan modal serta pada 2004 sudah mencapai nilai yang signifikan. Selanjutnya STMB untuk senantiasa memperluas Takaful Indonesia

dibuktikan pula melalui setoran modal langsung pada tahun 2009 di PT. Asuransi Takaful Keluarga. Kemudian Pemodalan Nasional Madani (PNM) pada tahun 2009 ikut serta dalam menguatkan struktur modal perusahaan, selanjutnya pada tahun 2004 diikuti oleh Islamic Development Bank (IDB).

PT Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk senantiasa menjaga konsistensi layanannya pada masyarakat dan terus meningkatkan kualitasnya yang diperlihatkan dengan didapatakannya sertifikat ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia sebagai standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu. Seiring bisnis syariah yang dalam perkembangannya semakin maju, maka komitmen Asuransi Takaful Keluarga untuk senantiasa melayani dengan paling baik untuk semua masyarakat sehingga dapat berkontribusi dalam penguatan simpul pembangunan perekonomian syariah untuk masa depan Indonesia yang lebih baik lagi.⁵¹

3. Visi dan Misi PT.Asuransi Takaful Keluarga

PT. Asuransi Takaful Keluarga memiliki visi dan misi yakni:⁵²

a. Visi

“Menjadi Role Model Bisnis Syariah di Indonesia dengan profesional, amanah, dan memberikan manfaat bagi masyarakat”.

b. Misi

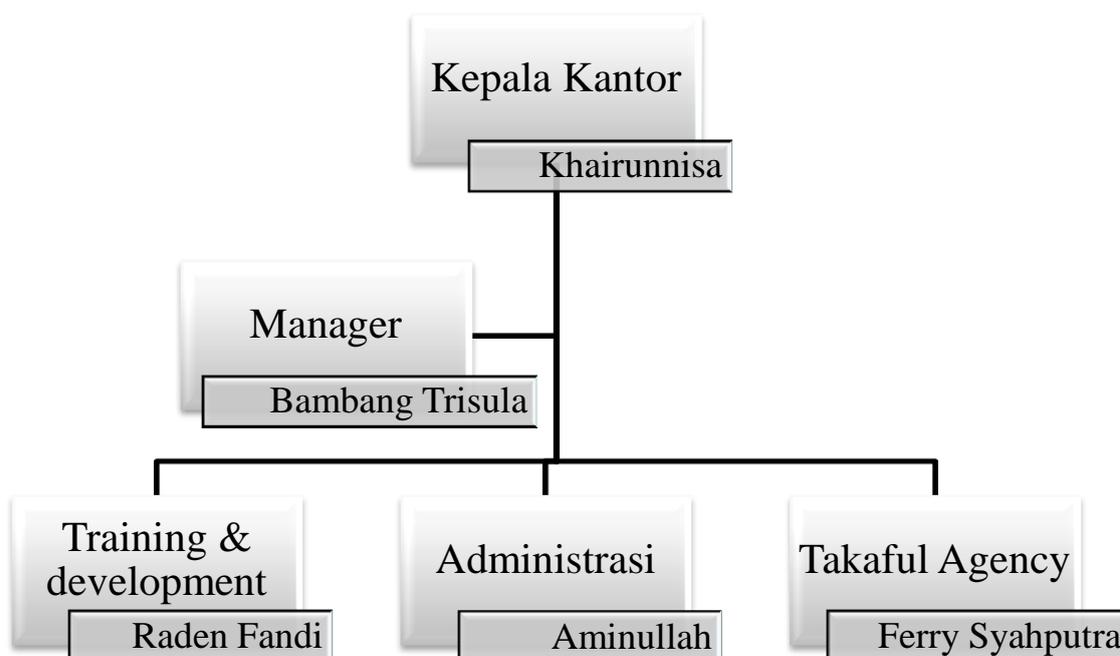
1. “Menjadi Asuransi Takaful Kelurga sebagai perusahaan Asuransi JiwaTerbik di Indonesia.
2. Menjadikan sumber daya manusia sebagaisalah satu aset bagipertumbuhan perusahaan.
3. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi”.

⁵¹www.takaful.co.id dikutip pada tanggal 05 Oktober 2021 pukul 21:30 WIB

⁵²www.takaful.co.id dikutip pada tanggal 08 Oktober 2021 pukul 20:30 WIB

3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga

Struktur organisasi yakni sebuah hubungan serta susunan antar setiap posisi dan bagian yang telah ada dalam perusahaan atau organisasi untuk berkegiatan dalam pencapaian sasaran lewat struktur organisasi yang baik, dimana pelaksanaan pekerjaan dalam pengaturannya bisa diaplikasikan sehingga efisiensi serta efektivitas kerja bisa dicapai lewat kerjasama dengan koordinasi baik dengan demikian keinginan serta sasaran perusahaan bisa diwujudkan⁵³ Struktur Organisasi Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan⁵⁴



Sumber : PT.Takaful Keluarga

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.Takaful Keluarga Medan

⁵³www.takaful.id diunduh pada tanggal 15 Oktober 2021

⁵⁴Syahputra, Ferry Staff Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu, wawancara pada tanggal 18 Okt 2021

4. Produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan

Cabang Medan

a. Dana Pendidikan (FULNADI)

Ini adalah sebuah program tabungan dan asuransi yang menyediakan pola penarikan sesuai akan kebutuhan dana yang berhubungan dengan biaya pendidikan buah hati dan memberi manfaat seperti pembayaran satuan pada ahli waris jika peserta catat tetap atau meninggal dunia. Selain itu ini juga diprogramkan untuk mempermudah tiap orang tua dalam merencanakan pendidikan anaknya. Secara terjadwal menyediakan dana pendidikan saat buah hati mulai bersekolah sampai kuliah. Secara optimal melindungi dengan memberikan jaminan pada anak untuk terus bisa melanjutkan pendidikan dan tidak perlu risau akan kondisi yang belum pasti.

b. Takafulink Salam

Ini ialah program unggulan yang perancangannya guna memberi manfaat berupa perlindungan kesehatan dan jiwa menyeluruh sekaligus mempermudah kita dalam melakukan investasi optimal untuk tujuan-tujuan yang meliputi juga persiapan hari tua. Program ini semenjak mengawali perlindungan yaitu dengan memberi nilai investasi positif semenjak tahun pertama serta meningkat setiap tahunnya untuk selanjutnya.

c. Takaflink Salam Cendekia

Ini memberi perlindungan kesehatan dan jiwa dengan kompleks dan perancangannya dengan tujuan guna mempermudah nasabah untuk merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan anak hingga kuliah lewat program investasi. Selain itu ini juga memberikan perlindungan terhadap usaha buah hati nasabah untuk mencapai cita-cita agar di kemudian hari tidak berhadapan dengan masalah biaya. Selain itu terdapat tiga jenis investasi yang Takafulink Salam Cendekia tawarkan yang bisa digabungkan berdasarkan kebutuhan yakni Ahsan (*balanced aggressive*), Mizan (*balanced*), serta Istiqomah (pasar uang dan sukuk). Melalui perencanaan fleksibilitas investasi maka

Takafulink Salam Cendekia memberikan penawaran selanjutnya melakukan investasi agar hasilnya lebih maksimal untuk tujuan peraihan cita-cita anak.

5. Logo Perusahaan PT. Takaful Keluarga

Logo Takaful meliputi simbol dan logotype dimana ini adalah ciri khas perusahaan. Takaful sendiri ialah nama brand dari perusahaan yang mudah diingat serta tidak sulit diucapkan. Logo takaful ini dalam revitalisasinya menginginkan memposisikan ulang logotype serta symbol Takaful sebagai kesatuan merek dagang/ logo dari PT Syarikat Takaful Indonesia serta anak perusahaannya yakni PT Asuransi Takaful Keluarga juga PT Asuransi Takaful Umum.



Sumber : PT. Asuransi Takaful Keluarga

Gambar 4.2 Logo PT. Asuransi Takaful Keluarga

Adapun yang menjadi makna untuk logo PT. Takaful Keluarga yaitu Terdapat 2 warna yang menjadi lambang untuk logo Perusahaan PT. Takaful Keluarga. Biru dan Hijau Turquoise: arti dari warna hijau turquoise adalah pertumbuhan keamanan asuransi serta warna biru adalah ketekunan, integritas, stabilitas kinerja perusahaan, serta keahlian/profesionalitas.

B. Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan

Strategi dalam peningkatan kinerja karyawan yang PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan terapkan dengan mempergunakan kebijakan-kebijakan yang berdasarkan sasaran serta pertimbangan yang dituju, dimana kebijakan tersebut di antaranya:

1) Sistem Perekrutan dan Seleksi Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia selalu ditingkatkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan sebab perusahaan yakin bahwasanya melalui adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka ini dapat menjaga keberlanjutan bisnis dan keunggulan kompetitif PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan. Selain itu sumber daya manusia juga unsur yang krusial untuk mendukung strategi bisnis serta mempertahankan keunggulan kompetitif. Sumber daya manusia yang unggul juga memiliki peranan vital dalam upaya peningkatan daya saing perusahaan. Usaha ini di antaranya dilaksanakan lewat pelatihan professional yang berkelanjutan atau melalui perekrutan SDM yang unggul.⁵⁵ PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan dalam perekrutan karyawannya mempergunakan sistem terbuka dapat datang langsung ataupun lewat alamat email, juga lewat tahap seleksi berupa ujian dengan menggunakan tes keterampilan dan pengetahuan serta lewat metode seleksi tes administratif. Calon karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan haruslah memenuhi persyaratan dimana haruslah bersedia ditempatkan di berbagai wilayah kerja PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan. Selain itu juga harus berkemampuan di bidang komputer sesuai akan perkembangan sistem informasi dan teknologi saat ini.⁵⁶

⁵⁵Wawancara Ferry Syahputra, SE, Agensi Manager Takaful Medan, Pukul 10:30, 28 Oktober 2021

⁵⁶Ferry Syahputra, Agensi Manager. PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan, wawancara Pribadi, Medan, 28 Oktober 2021.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan dalam melakukan rekrutmen dilakukan dengan terstruktur untuk tujuan menyiapkan siapa yang akan menduduki posisi senior serta penentuan strategi masa mendatang. Selain itu dalam mekanismennya dilakukan dengan selektif oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan atau lembaga profesional dengan tahap seleksi lewat tes kesehatan, psikotes, wawancara, dan tes administrasi, dimana kemudian pejabat berwenang akan menyetujuinya berdasarkan ketentuan.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan dalam penerapan strategi rekrutmennya di antaranya lewat proses rekrutmen yang pengelolaan dilakukan secara baik serta harapannya bisa mendapatkan karyawan yang berkompeten serta sesuai akan aoa yang perusahaan butuhkan. PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan dalam merekrut karyawannya membuka seluas-luasnya kesempatan dengan tidak memberikan perbedaan khusus untuk golongan, ras, agama, serta suku.

2. Sistem Penempatan Sumber Daya Manusia

Kebijakan pengelolaan sudah ditetapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan guna menunjang strategi pengelolaan SDM. Aturan dalam kebijakan ini memuat aspek-aspek yang berhubungan dengan manajemen SDM diantara. mengenai strategi pengelolahan SDM, aturan pemberhentian karyawan, sistem manajemen kinerja karyawan, pengelolaan talent, kompensasi, pengembangan pelatihan karyawan, rekrutmen dan seleksi, perencanaan tenaga kerja, serta evaluasi jabatan.

Untuk menentukan posisi kera karyawan sumber daya manusia maka senantiasa mempertimbangkan kemampuan, keterampilan, serta keahlian tiap karyawan. Akan tetapi kinerja karyawan yang perusahaan tetapkan belumlah memiliki SOP khusus yang bisa dijadikan acuan untuk menempatkan kinerja karyawan.

Sistem pengembangan karir oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan yakni dengan menerapkan jenjang karir jabatan dan individu yang dilaksanakan melalui pengedaran angket jejang karir individu berdasarkan kompetensi, bakat, serta minat karyawan. Jabatan serta jenjang karir dibentuk dalam peta jenjang karir.

2) Sistem Manajemen Penilaian Kerja

Penilaian kinerja bagi perusahaan ialah tanggung jawab bersama dalam menunjang keberhasilan tiap karyawan serta kesuksesan kinerja bisnis perseroan.

Sistem manajemen penilaian kinerja ialah sebuah sarana evaluasi untuk tujuan serta target yang harus semua satuan kerja ataupun karyawan capai dimana penyusunannya dengan berdasar pada tujuan jangka panjang, misi, serta visi PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan. Untuk mempertahankan karyawan serta menjalankan hal-hal sesuai perundang-undangan mengenai ketenagakerjaan, maka PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan terus berusaha mensejahterakan karyawannya lewat berbagai aspek di antaranya :

- a. Memperbaiki serta memberikan benefit dan remunerasi, kepesertaanjaminan kesehatan.
- b. Bantuan untuk karyawan yang berduka.
- c. Mendukung kebutuhan karyawan untuk berolahraga dengan anggaran pelaksanaan dan penyediaan fasilitas untuk kegiatan olah raga.
- d. Program pengembangan karyawan di antaranya anggaran pelaksanaan kegiatan keagamaan sebagai wujud dukungan terhadap kebutuhan pelaksanaan ibadah karyawan berdasarkan kepercayaan serta agama, dan juga program peningkatan jenjang pendidikan.
- e. Kompensasi yang diberikan kepada seluruh karyawan yang

berpindah atau berhenti bekerja di PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan adalah sebuah wujud penghargaan dari loyalitas karyawannya tersebut.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Analisis SWOT Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan.

Secara sederhana yang dimaksud dengan analisis SWOT yakni identifikasi atas faktor-faktor guna merancang strategi perusahaan. Dasar analisis ini adalah logika yang bisa memaksimalkan peluang (*opportunity*) dan kekuatan (*strength*), akan tetapi secara bersamaan bisa menekan ancaman (*treath*) dan kelemahan (*weakness*).

Terkait melakukan identifikasi untuk lingkungan internal yang terdiri dari kelemahan serta kekuatan sementara lingkungan eksternal mencakup ancaman serta peluang pada PT Asuransi Takaful Keluarga Medan, sehingga bisa disajikan berbagai data yang didapatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui strategi manajemen sumber daya manusia. Wawancara secara langsung sudah penulis lakukan menyangkut pelaksanaan penelitian ini.

a) Rekapitulasi Faktor Internal

Beberapa rekapitulasi terhadap faktor internal berupa kelemahan (*weakness*) dan kekuatan (*strength*) pada PT Asuransi Takaful Keluarga Medan, yakni:

- 1) Kekuatan (*strength*) ialah faktor dari dalam yang mendukung organisasi dalam pencapaian objektifnya di antaranya:
 - a) Perusahaan di tiap tahunnya memberi karyawan terbaiknya suatu penghargaan untuk memperoleh posisi paling baik dalam perusahaan. Pemberian

reward tersebut pada karyawan tujuannya supaya tiap karyawan bisa termotivasi dalam pelaksanaan kerjanya.

- b) Mempunyai Sumber Daya Manusia yang ahli serta berpengetahuan dibidangnya, PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan ialah sebuah perusahaan yang mampu memberi jaminan di masa mendatang. PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan mempunyai karyawan sejumlah kurang lebih 5 pada 2020 serta seluruh karyawannya ditempatkan dalam posisi berdasarkan keahlian, keterampilan, serta kemampuan tiap karyawan.
- 2) Kelemahan (*Weakness*) ialah faktor internal yang menjadikan organisasi terhambat untuk memperoleh objektif yang diharapkan dimana bisa menjadikan kinerja karyawan pada PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan terhambat.
- a) Tidak sedikit karyawan yang kurang berdisiplin untuk mempergunakan jam istirahat sebab ketika sudah tibanya jam istirahat tidak sedikit karyawan yang ada di ruangan untuk menyelesaikan aktivitasnya, akan tetapi saat usainya jam istirahat karyawan masih banyak yang adai di luar perusahaan/ruangan.
 - b) Ada sistem perekrutan yang dilaksanakan menggunakan metode lokal dengan mengacu kebijakn pemimpin perusahaan sehingga antar karyawan kerap timbul kecemburuan.
 - c) Kekeluragaan yang kurang, karyawan berjumlah sedikit, akan tetapi di dalam perusahaan yang

kurang akan tegur sapa bisa menjadikan karyawan merasa bosan di ruangan itu.

Tabel 4.1

Faktor Lingkungan Internal Kekuatan

Kekuatan	
1	Setiap tahun perusahaan memberikan reward berupa penghargaan untuk karyawan yang terbaik
2	Memiliki Sumber Daya Manusia yang menguasai dan ahli di bidangnya

Tabel 4.2

Faktor Lingkungan Internal Kelemahan

Kelemahan	
1	Karyawan kurang disiplin dalam memanfaatkan jam istirahat
2	Adanya sistem perekrutan yang dilakukan melalui seleksi Local
3	Kurangnya kekeluargaan antar karyawan

b) Rekapitulasi Faktor Eksternal

Beberapa rekapitulasi terhadap faktor eksternal berupa ancaman (*treath*) serta peluang (*opportunity*) pada PT Asuransi Takaful Keluarga Medan, yakni:

- 1) Peluang (*Opportunity*) ialah faktor dari luar yang mendukung organisasi dapat pencapaian objektifnya yang meliputi:
 - a) Bekerjasama dengan banyak instansi, PT Asuransi Takaful Keluarga Medan sudah menjalin kerjasama dengan instansi lainnya. karena kini persaingan asuransi tersebut sangatlah ketat, sehingga dalam memperoleh keuntungannya maka PT Asuransi Takaful Keluarga Medan mengeluarkan produk terbaru dengan basis

selayaknya investasi.

- b) Segmen pasar yang besar, sangat memadainya sasaran pasar untuk melakukan pemasaran atas jasa perlindungan sebab meninjau bahwa kita belumlah mengetahui sesuatu yang dapat terjadi ke depannya.
 - c) Prospek Asuransi yang bagus, karena peranan asuransi sangatlah krusial dalam memberiakan jaminan keluarga untuk masa mendatang apabila keluarga kita atau kita sendiri mengalami suatu risiko.
- 2) Ancaman (*Threats*) ialah kondisi eksternal yang menjadikan organisasi terhambat dalam pencapaian objek yang dihadapinya di antaranya:
- a) Kondisi ekonomi yang menurun yang berakibat terhadap tutunnya banyaknya nasabah yang mengikuti asuransi, sehingga akan menurun pula pengguna asuransi.
 - b) Teknologi yang selalu mengalami perkembangan. Modernnya zaman saat ini menjadikan seluruh aktivitas mempergunakan sistem informasi dan teknologi yang canggih, dimana dengan ini apat mempermudah perusahaan melaksanakan pekerjaannya dalam pencapaian sasarannya.
 - c) Terdapatnya saingan dari perusahaan lainnya. melalui asuransi yang dimiliki perusahaan lainnya maka akan menjadi ancaman untuk PT Asuransi Takaful Keluarga Medan, dimana produk yang perusahaan lainnya tawarkan cenderung lebih terjamin.

Tabel 4.3
Faktor Lingkungan Eksternal Peluang

No.	Peluang
1	Banyak bekerja sama dengan berbagai instansi
2	Prospek Pasar yang besar
3	Segmen Pasar yang besar

Tabel 4.4
Faktor Lingkungan Eksternal Ancaman

No	Ancaman
1	Adanya saingan dari perusahaan lain
2	Teknologi yang terus berkembang
3	Penurunan kondisi perekonomian yang berdampak pada berkurangnya nasabah yang mengikuti asuransi

Tabel 4.5

Matriks IFAS PT Asuransi Takaful Keluarga Medan

Internal Faktor Analisis (IFAS)

No	Kekuatan	Jumlah	Rating	Bobot	Rating x Bobot
1	Setiap tahun perusahaan memeberikan reward berupa penghargaan yang diberikan kepada pegawaiterbaik	10	3	0,24	0,72
2	Memiliki SDM yang berpengetahuan dan ahli dibidangnya	11	4	0,27	1,08
Subtotal Kekuatan		21		0,51	1.8
No	Kelemahan	Jumlah	Rating	Bobot	Bobot x Rating
1	Karyawan kurang Disiplin dalam memanfaatkan jam istirahat	10	3	0,24	0,72
2	Adanyasistem perekrutanyang dilakukan melaluseleksi lokal	7	2	0,17	0,34
3	Kurangnya kekeluargaan antar karyawan	3	1	0,08	0,08
Subtotal Weakness		20		0,49	1,14
Total IFAS		41		1,00	2,94

Tabel 4.6

Matriks EFAS PT Asuransi Takaful Keluarga Medan

Eksternal Faktor Analisis (EFAS)

Peluang		Jumlah	Rating	Bobot	Rating x Bobot
1	Banyak bekerja sama dengan berbagai instansi	11	4	0,25	1
2	Segmen pasar yang besar	9	3	0,21	0,63
3	Prospek pasar yang besar	10	3	0,24	0,72
Subtotal Opportunity		30		0,70	2,35
No	Ancaman	Jumlah	Rating	Bobot	Rating x Bobot
1	Adanya saingan dari perusahaan lain	4	1	0,09	0,09
2	Teknologi yang terus Berkembang Penurunan	5	2	0,12	0,24
3	kondisiperekonomian yang berdampak pada berkurangnya nasabah yang mengikuti asuransi	4	1	0,09	0,09
Subtotal Treath		13		0,30	0,42
Total EFAS		43		1,00	2,77

Dari tabel 4.5 bisa di lihat bahwasanya hasil analisis faktor kekuatan dan faktor kelemahan memiliki skor total 2,94. Sebab jumlah keseluruhan skor berada melebihi 2,5 memiliki arti bahwasanya PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan mempunyai posisi internal yang kuat.

Dari tabel 4.6 dapat di lihat bahwa hasil analisis faktor ancaman serta peluang mempunyai skor 2.77. Sebab jumlah keseluruhan skor mendekati angka 4,0 maka hal bisa diketahui bahwasanya PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan menanggapi adanya peluang secara sangat baik serta berusaha mengatasi dan menghindari berbagai ancaman yang bisa saja timbul. Berdasarkan hasil dari rating dan pembobotan untuk faktor-faktor strategi eksternal (EFAS) serta faktor-faktor strategi internal (IFAS), didapatkan yaitu:

- 1) Skor Total Ancaman = 0,42
- 2) Skor Total Peluang = 2,35
- 3) Skor Total Kelemahan = 1,14
- 4) Skor Total Kekuatan = 1,80

Berdasar data tersebut, selanjutnya menentukan titik koordinat analisis eksternal dan internal, dengan perhitungannya yakni:

- 1) Koordinat Analisis Eksternal

$$= (\text{Skor Total Peluang} - \text{Skor Total Ancaman})$$

$$= 2,35 - 0,42$$

$$= 1,93$$
- 2) Koordinat Analisis Internal

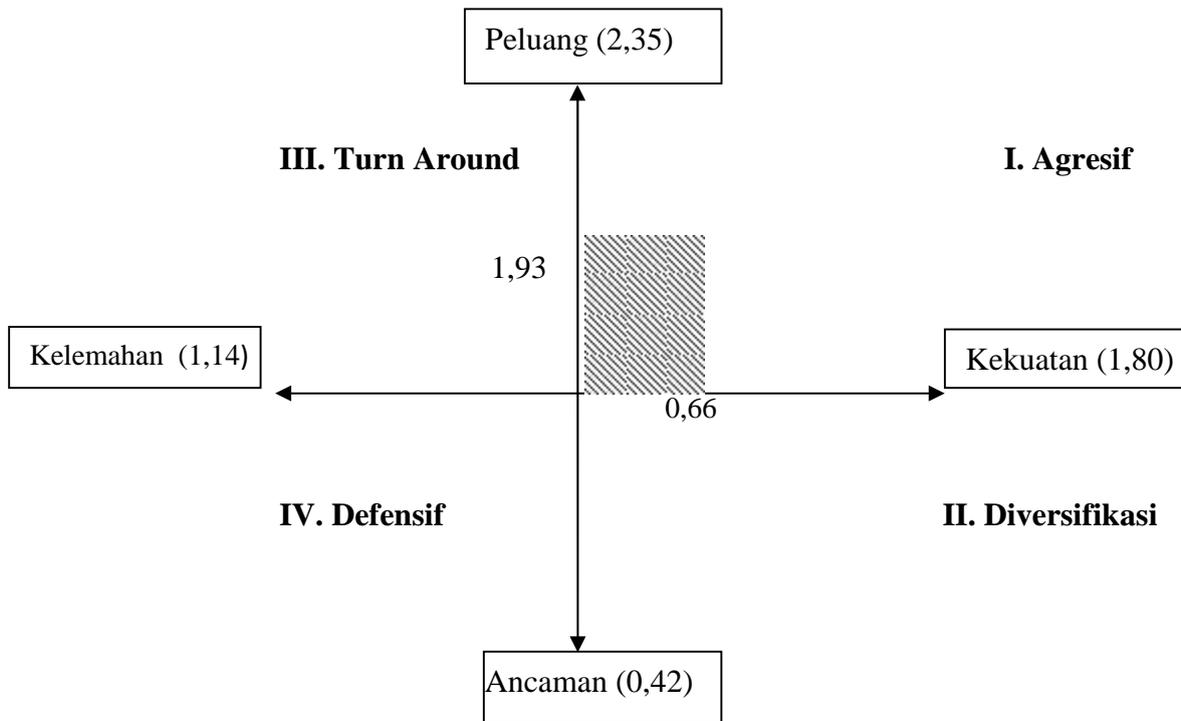
$$= (\text{Skor Total Kekuatan} - \text{Skor Total Kelemahan})$$

$$= 1,8 - 1,14$$

$$= 0,66$$

Dari hasil perhitungan penentuan titik koordinat di atas maka dapat digambar Diagram Cartesius Analisis SWOT yaitu:

c) Diagram Cartesius



Gambar 4.3 Diagram Cartesius Analisis SWOT PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan

Berdasar pada gambar di atas, didapatkan kesimpulan yaitu posisi PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan ada di kuadran I, yakni memberikan dukungan untuk strategi agresif. Menurut Freddy Rangkuti memaparkan bahwasanya pada kuadran tersebut perusahaan berada pada kondisi yang sangatlah memberikan keuntungan di aman mempunyai peluang serta kekuatan sehingga bisa memanfaatkan peluang yang ada. Dalam kondisi ini haruslah menerapkan strategi yang menunjang berbagai kebijakan yang ada pada perusahaan. Dengan adanya strategi yang dibuat oleh perusahaan mengindikasikan kuatnya perusahaan serta dapat berkembang melalui

pengambilan peluang atau kesempatan yang ada guna mencapai omset yang lebih optimal.

d. Matriks SWOT

1) Strategi SO (*Strength-Opportunity*)

Ini ialah strategi kombinasi dari faktor eksternal Opportunity dengan faktor internal strength. Dasar pembuatan untuk strategi ini adalah berdasarkan pemikiran eksekutif perusahaan, yakni melalui pemanfaatan semua kekuatan untuk memanfaatkan serta merebut peluang semaksimal mungkin. PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan menempuh strategi ini dengan cara di antaranya:

- a) Upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui menambahkan mitra kerja baru.
- b) Meningkatkan pelayanan supaya bisa menjaga pelanggan.
- c) Strategi perusahaan ditingkatkan sehingga bisa menarik seluruh karyawan untuk mencapai sasaran pasar.

2) Strategi ST (*Strength-Threat*)

Ini ialah kombinasi dari faktor eksternal Threat dengan faktor internal Strength. Penggunaan kekuatan perusahaan untuk menghadapi berbagai ancaman eksternal. PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan menempuh strategi ini dengan cara di antaranya:

- a) Mengolah jaringan sosial yang lebih luas serta meningkatkan sistem teknologi informasi.
- b) Meningkatkan sistem pelayanan baik offline maupun online.

3) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

Ini adalah strategi kombinasi dari faktor eksternal Opportunity dengan faktor internal Weakness. Dasar penerapan untuk strategi ini pada memanfaatkan adanya peluang dengan menekan kelemahan perusahaan. PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan menempuh strategi ini dengan cara di antaranya:

- a) Memberi penghargaan pada karyawan yang mencapai target dan disiplin.
- b) Merubah sistem perekrutan menjadi secara terbuka dari sebelumnya bersifat local
- c) Membangun kerjasama antar divisi guna mengoptimalkan kinerja perusahaan.

4) Strategi WT (*Weakness-Treath*)

Ini adalah strategi kombinasi dari faktor eksternal Treath dan faktor internal Weakness. Dasar strategi ini terhadap kegiatan yang bersifat defensif serta berupaya mencegah timbulnya ancaman eksternal guna menekan kelemahan yang dimiliki perusahaan. PT Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan menempuh strategi ini dengan cara di antaranya:

- a) Mempertahankan kestabilan tarif harga untuk menjaga pembeli.
- b) Sebagai upaya untuk menghadapi kompetisi swasta adalah dengan memberikan tim kerja sama antar divisi.

Tabel 4.7

MATRIKS SWOT

EFAS IFAS	WEAKNESS (W) Daftar kelemahan yang dimiliki perusahaan	STRENGTH (S) Daftar kekuatan yang dimiliki perusahaan
THREATS (T) Daftar semua ancaman yang diidentifikasi	STRATEGI WT Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman	STRATEGI ST Gunakan semua kekuatan untuk menghindari semua ancaman
OPPORTUNITY (O) Daftar semua peluang yang dapat didefenisikan	STRATEGI WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan semua peluang yang ada	STRATEGI SO Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa dijabarkan berdasar hasil yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan dalam upaya peningkatan kinerja karyawannya sudah menjalankan beberapa strategi, dimana strateginya ialah: strategi rekrutmen PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pelayanan Cabang Medan berdasarkan apa yang perusahaan butuhkan, dimulai dari manajemen sumber daya manusia mempertimbangkan kemampuan, keterampilan, serta keahlian karyawan, penempatan posisi karyawan. Selain itu peningkatan kinerja juga bisa dicapai melalui pengembangan potensi karyawan lewat proses workshop, pelatihan, dan pendidikan. Pelaksanaan sistem manajemen penilaian kinerja memiliki tujuan guna membentuk budaya kinerja agar performansi bisa meningkat.

Mengacu hasil analisis SWOT terhadap kinerja karyawan didapatkan bahwa nilai EFAS senilai 2.77 dan nilai IFAS yaitu 2.94, oleh karenanya didapatkan bahwa PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan berada dikuadran I di mana kuadran ini adalah kondisi yang bagi perusahaan sangatlah menguntungkan. Perusahaan mempunyai kekuatan dan peluang oleh karenanya peluang yang ada bisa dimanfaatkan. Penerapan strateginya ialah yang menunjang berbagai kebijakan yang ada pada perusahaan. Dengan adanya strategi yang dibuat oleh perusahaan mengindikasikan bahwasanya perusahaan kuat serta dapat berkembang melalui pengambilan peluang atau kesepakatan untuk mencapai omset yang lebih optimal.

B. Saran

Saran yang bisa penulis berikan, di antaranya:

1. Bagi Perusahaan
 - a) Sistem perekrutan karyawan PT Asuransi Takaful Keluarga Medan seharusnya dilaksanakan secara terbuka melalui akun web ataupun secara langsung.
 - b) PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan haruslah untuk lebih mengembangkan sistem informasi dan teknologi yang ada supaya mempermudah dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan.

2. Bagi Karyawan
 - a) Hendaknya untuk meningkatkan kinerjanya untuk membantu pencapaian sasaran perusahaan.
 - b) Agar semakin disiplin karena kedisiplinan ialah kebiasaan yang harus tiap karyawan miliki untuk menunjang peningkatan kinerjanya.
 - c) Berlomba-lomba untuk mendapatkan penghargaan dari perusahaan agar lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afzalurrahman, 1995, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta : Dana Bakti Wakaf Jilid 1 Cetak Ke-II).
- Amin Astuti Budi, *Kinerja Sebagai Ukuran Keberhasilan, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol.8, (Fakultas Ekonomi, Universitas Petra).
- Barthos. Basir. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Makro*.
Jakarta: Bumi Aksara. 2012
- David, Fred R. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhalindo. 2002
- Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2018
- Fahmi, Irham. *Kewirausahaan: Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Freddy.
- Fredy, Rangkuti. *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2015
- Hani, T. Handoko. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.
Yogyakarta : BPPE. 2001
- Jr, John R. Schermerhorn. *Management*. New York: John Manusia Edisi III. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. 2004
- Wiley. 2011
- Kertajaya. Hermawan & Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing*. Jakarta: M
- Khalil, Jafri. *Asuransi Islam konsep dan aplikasi*, Bahan Ajar Diklat Tkt. Dasar asuransi syariah AASI-PKG BP Dept. Keuangan RI. Jakarta. 2004
- Kuswandi. *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2004
- Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama. 2005
- Mardiah, Nila. *Recruitmen, Seleksi, dan Penempatan dalam Perspektif Islam*. (Padang: Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol
- Marno dan Trio Supriyanto. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*

- (Cet.I; Jakarta: PT. Refika Aditama. 2008
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2008.
- Nawawi, Zuhri M. *Pengantar Bisnis*. Medan: Perdana Publishing. 2015
- P, Malayu. *Manajemen Sumber daya Manusia. Dasar-dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: PT.Gunung Agung. 2004
- Rahmadi, Nur Ahmadi Bi. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press. 2016
- Ramadhan, Rivan, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen SDM PT.PUSRI (PERSERO) Palembang*”, skripsi. Palembang Universitas Muhammadiyah Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. 2013
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta. 2009
- Robeth, Math, L, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Salemba Empat. 2001
- S, Malayu.P. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001
- S, Mangkuprawira. *Manajemen sumber daya manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003
- Suhartini. *Kinerja Pegawai Suatu Kajian Dengan Pendekatan Analisis Beban Kerja*. Makassar; Alauddin University Press. 2012
- Sukarna. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : Mandar Maju. 1992
- Sula, Muhammad syakir. *Asuransi syariah, (Life and General):Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta:Gema Insani. 2004
- Sule, Ernie Tosnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen, Edisi Pertama*. Jakarta:Pranadamedia Group
- Sunarji. *pengantar manajemen*. Medan: Febi Uinsu Press. 2016

Suparman, Asy'ari. *Asuransi Syariah Konsep Hukum dan Oprasional*.

Sidoarjo:Uwais Inspirasi Indonesia. 2019

Sutrisno. Edy. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011

Terry, George R. *Principles of Management*. McGraw-Hil Book Hall, Inc. 2000

Usmara, Usi. *Implementasi Manajemen Strategi: Kebijakan dan proses*.

Yogyakarta: Amara Book. 2013

Yunarsih, Tjutju dan Suwatno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:

Alfabeta. 2008

Skripsi

Pata Rahmi, 2017, *Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja*. (Bandung: Prenada Media)

Mirsal, 2017, *Strategi Pengebangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batu Sangkar*.

Surayani, 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI 46)*.

Eka Juliana Arianry. 2012, *Strategi KBMT Ikhlasul-Ummah Dalam Mengembangkan UMKM di Kecamatan Pamijahan Kabuten Bogor*.

Website

<http://pengertian-kinerja-karyawan.html>, Artikel Diakses 20 juni 2021

Hasibuan, "Pengertian Karyawan", (Online), <https://.google.co.id>, Artikel diakses 14-juni-2021

Mulyana Imam, Menghapus konsep strategi, Artikel diakses pada 8 juni 2021 dari www.id.shvoong.com

Pengertian Karyawan, (online), tersedia di: <http://www.google.co.id>, pengertian pegawai dan karyawan (14 juni 2021)

Wawancara

Wawancara Ferry Syahputra, SE, Manager Agency Financial Area Sumatera PT.

Asuransi Takaful Keluarga Medan Cabang Medan, Pukul 8:30, Medan, 28
Oktober 2021

Bambang Trisula, M.si, Staf Keuangan PT. Asuransi Takaful Keluarga Medan

Medan, Wawancara Pribadi, Pukul 13.20, Medan, 20 Oktober 2021

LAMPIRAN I
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Perekrutan dan Seleksi SDM

1. Bagaimana proses perekrutan dan seleksi SDM di PT Asurransi Takaful Keluarga cabang Medan?
2. Persyaratan apa saja yang diperlukan bagi calon pegawai untuk ikut seleksi di PT Asurransi Takaful Keluarga cabang Medan?
3. Bagaimana tahapan dan seleksi SDM?
4. Metode apa yang digunakan dalam proses perekrutan dan seleksi SDM?

B. Penempatan SDM

1. Bagaimana prosedur yang dilakukan Manajemen SDM dalam penempatan karyawan di PT. Asurransi Takaful Keluarga cabang Medan?
2. Apakah penempatan SDM berdasarkan pertimbangan keahlian, keterampilan dan kualifikasi tertentu?
3. Apakah terdapat faktor-faktor khusus yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam penempatan posisi kerja karyawan?

C. Pengembangan SDM

1. Upaya apa yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam proses pengembangan sumber daya manusia di PT. Asurransi Takaful Keluarga cabang Medan?
2. Jika ada karyawan yang berprestasi, reward apa yang diberikan oleh manajemen sumber daya manusia dalam konteks pengembangan sumber daya manusia di PT Asurransi Takaful Keluarga cabang Medan?
3. Apakah ada pelatihan khusus yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam proses pengembangan sumber daya manusia?
4. Apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi perkembangan teknologi yang terus meningkat?

D. Kinerja

1. Bagaimana sistem penilaian kerja yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia?
2. Upaya apa yang dilakukan oleh Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan disiplin karyawan?
3. Berapa kali dalam setahun dilakukannya evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan manajemen sumber daya manusia?
4. Bagaimana evaluasi yang dilakukan manajemen sumber daya manusia PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan?
5. Dari hasil akhir penilaian, apakah ada instrumen atau alat untuk meningkatkan kinerja karyawan?

KUISIONER RISET SWOT

Profil Responden

Nama Responden :

Pekerjaan :

Email dan Nomor HP :

Apakah anda bersedia dihubungi? (beri lingkaran pada satu diantara jawaban):

(1) Ya (2) Tidak

Riset SWOT

Bagian ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Kondisi Internal. Tujuannya mendapatkan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan Pada PT. Asuransi Takakaful Keluarga Cabang Medan.
2. Kondisi Eksternal. Tujuannya mendapatkan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman Pada PT. Asuransi Takakaful Keluarga Cabang Medan.

Cara Pengisian:

Penilaian Skor. Responden diminta untuk menilai tingkat (skor) faktor tersebut untuk di nilai. Penilaian ini berhubungan dengan Strategi PT. Asuransi Takaful Keluarga Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.

Acuan Pengisian Kuisioner Kekuatan ini adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Lemah

Angka 2 = Kurang Kuat

Angka 3 = Kuat

Angka 4 = Sangat Kuat

No	Indikator Kekuatan	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Setiap tahun perusahaan memberikan reward berupa penghargaan yang diberikan kepada pegawai terbaik				
2	Memiliki SDM yang berpengetahuan dan ahli dibidangnya				

Acuan Pengisian Kuisioner Kelemahan ini adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Besar

Angka 2 = Besar

Angka 3 = Kurang Besar

Angka 4 = Lemah

No	Indikator Kelemahan	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Karyawan kurang Disiplin dalam memanfaatkan jam istirahat				
2	Adanya sistem Perekrutan yang dilakukan melalui seleksi lokal				
3	Kurangnya kekeluargaan antar karyawan				

Acuan Pengisian Kuisioner Peluang ini adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Kecil

Angka 2 = Kurang Kecil

Angka 3 = Besar

Angka 4 = Sangat Besar

No	Indikator Peluang	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Banyak bekerja sama dengan berbagai instansi				
2	Segmen pasar yang besar				
3	Prospek pasar yang besar				

Acuan Pengisian Kuisioner Ancaman ini adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Besar

Angka 2 = Besar

Angka 3 = Kurang Besar

Angka 4 = Kecil

No	Indikator Ancaman	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Adanya saingan dari perusahaan lain				
2	Teknologi yang terus Berkembang				
3	Penurunan kondisi perekonomian yang berdampak pada berkurangnya nasabah yang mengikuti asuransi				

Lampiran 2

Tabulasi Jawaban Responden untuk Rating Pada Matriks (IFAS)

Strengths (Kekuatan)

Deskripsi		Responden			Rata-Rata
		1	2	3	
S1	Setiap tahun perusahaan memberikan reward berupa penghargaan yang diberikan kepada pegawai terbaik	3	4	3	3
S2	Memiliki SDM yang berpengetahuan dan ahli dibidangnya	4	3	4	4
Total					7

Weakness(Kelemahan)

Acttaractive Score Matriks SPACE Deskripsi		Responden			Rata-Rata
		1	2	3	
W1	Karyawan kurang disiplin dalam memanfaatkan jam istirahat	3	4	3	3
W2	Adanya sistem perekrutan yang dilakukan melalui seleksi lokal	2	2	3	2
W3	Kurangnya kekeluargaan antar karyawan	1	1	1	1
Total					5

Lampiran 3

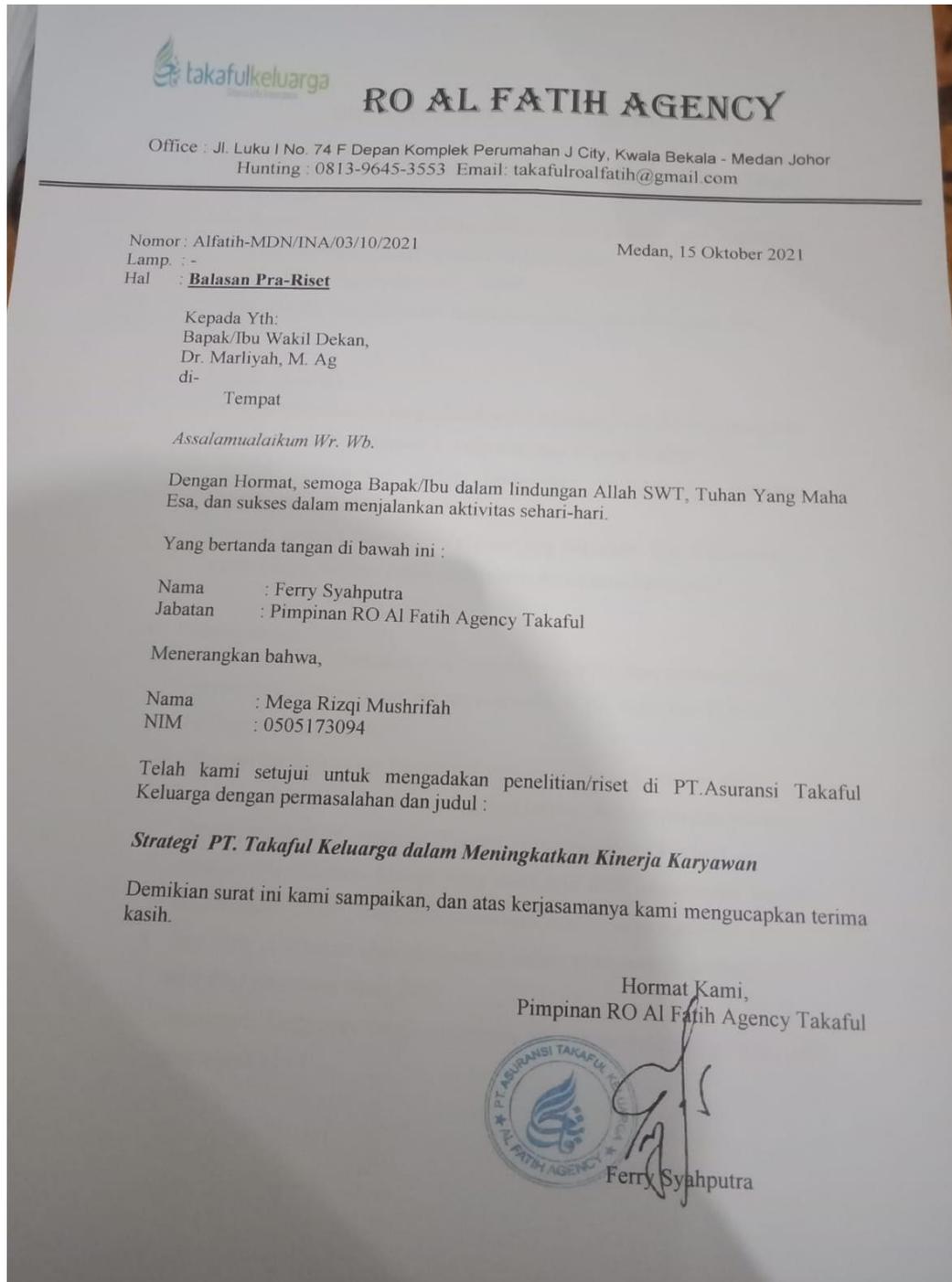
Tabulasi Jawaban Responden untuk Rating Pada Matriks (EFAS)

Opportunity(Peluang)

No	Deskripsi	Responden			Rata-Rata
		1	2	3	
O1	Banyak bekerjasama dengan berbagai instansi	4	3	4	4
O2	Segmen Pasar yang besar	3	3	3	3
O3	Prospek Pasar yang besar	4	3	3	3
Total					10

Treats (Ancaman)

No	Deskripsi	Responden			Rata-Rata
		1	2	3	
T1	Adanya saingan dari perusahaan lain	1	2	1	1
T2	Teknologi yang terus berkembang	2	1	2	2
T3	Penurunan kondisi ekonomi yang berdampak pada berkurangnya nasabah yang mengikuti asuransi	2	1	1	1
Total					4

Lampira 4**Balasan Surat Riset Penelitian dari PT.akafi Keluarga Medan.**

Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP

Nama : Mega Rizqi Mushrifah
 NIM : 55173094
 Tempat/ Tanggal Lahir : Medan/ 21-Oktober-1999
 Umur : 22 Tahun
 Prodi/Semester : Asuransi Syariah/IX
 IPK : 3,60
 Alamat : Asrama Singgasana III K-131-132
 No.HP : 0821-6565-1840
 Alamat Email : megamushrifah21@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

- SD/MI : Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Medan Timur
- SMP/MTS : MTsN 1 MEDAN
- SMA/MA : MAN 1 MEDAN

Nama Orang Tua

- AYAH : H. Marasakti Bangunan
- IBU : Hj. Nunung Ismayanti

Nama Dosen Pembimbing

- Pembimbing I : Sri Rahmadhani, M.M
- Pembimbing II : Annio Indah Lestari Nst, M.si

Riwayat Organisasi

HMJ Asuransi Syariah 2019/2020