

**KOMUNIKASI BISNIS AGEN DALAM MENDAPATKAN
NASABAH PADA MASA PANDEMI *COVID-19*
DI PT. ASURANSI PRUDENTIAL
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
BASTIAN DRASTIA ASYARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**KOMUNIKASI BISNIS AGEN DALAM MENDAPATKAN
NASABAH PADA MASA PANDEMI *COVID-19*
DI PT. ASURANSI PRUDENTIAL
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Bastian Drastia Asyari

180105030415

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH**

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini!

Nama : Bastian Drastia Asyari
Nim : 180105030415
Jurusan : Asuransi Syariah
Tempat Dan Tanggal Lahir : Muara Sumpoi 14 Desember 1999
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan mengambil tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum

Banjarmasin, 14 September 2022

Yang membuat pernyataan



Bastian Drastia Asyari

PERSETUJUAN

Skripsi yang : Komunikasi Bisnis Agen dalam Mendapatkan Nasabah
berjudul Pada Masa Pandemi *Covid-19* di PT. Asuransi Prudential
Cabang Banjarmasin

Ditulis Oleh : Bastian Drastia Asyari

NIM : 180105030415

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat,tanggal lahir : Muara Sumpoi, 14 Desember 1999

Alamat : Desa Muara Sumpoi Rt.03 No. 163 Kec. Murung, Kab.
Murungraya

Setelah di teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dapat dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Agustus 2022

Pembimbing



Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
NIP. 198109212008011008

Mengetahui.
Ketua program studi Studi Asuransi Syariah.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

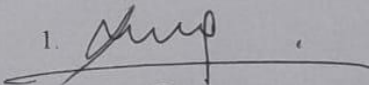
Skripsi yang berjudul: "Komunikasi Bisnis Agen dalam Mendapatkan Nasabah pada Masa Pandemi *Covid-19* di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Bastian Drastia Asyari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Oktober 2022
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 82,5 (A)


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



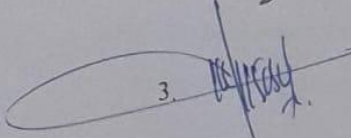
Nama	Tanda Tangan
------	--------------

1. Dr. Muhaimin, S. Ag., M.A	1. 
------------------------------	---


(Ketua)

2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I	2. 
-------------------------------	--

(Anggota)

3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I	3. 
---------------------------------	---

(Anggota)

4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M	4. 
--------------------------------	--

(Anggota)

ABSTRAK

Bastian Drastia Asyari. 2022. *Komunikasi Bisnis Agen Dalam Mendapatkan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

Kata kunci: : Komunikasi, Agen, Nasabah.

Penelitian ini dilatar belakangi karena komunikasi merupakan salah satu kunci utama untuk mencapai tujuan bisnis. Agen sebagai ujung tombak untuk menarik nasabah memerlukan kemampuan komunikasi yang baik. Dengan demikian agen dan kemampuan komunikasi adalah dua hal yang saling berhubungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi bisnis agen dalam mendapatkan nasabah pada masa pandemi *Covid-19* di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin, serta faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi bisnis agen dalam mendapatkan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif. dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang diterapkan oleh agen meliputi komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal melalui bertemu langsung dengan calon nasabah, melalui telepon. Sedangkan non verbal memperhatikan penampilan, bahasa tubuh, dan intonasi suara saat berbicara. Faktor pendorong yaitu pendidikan dan pengalaman bekerja agen itu sendiri. Sedangkan faktor penghambatnya pengalaman kerja minim agen, minder, minimnya training, serta nasabah yang banyak mau.

MOTTO

“TIRA TANGKA BALANG”
(MAJU TERUS PANTANG MUNDUR)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin puji dan syukur kepada Allah Swt. yang maha pengasih lagi maha penyayang atas terselesaikannya skripsi saya, Sholawat serta salam tercurah kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW. yang telah menunjukkan jalan kebenaran menuju ridha Allah SWT. Terimakasih kepada dua orang yang paling sangat saya hormato dan sayangi yaitu orang tua tercinta, papa dan mama.

Surian & Kartasiah

Yang telah merawat dan membesarkan dengan kasih dan sayang sampai sekarang sehingga dapat menuntut ilmu ke tahap ini. Terimakasih mama papa .Terimakasih atas kepercayaan dan motivasi, serta nasehat-nasehatnya yang sangat di butuhkan. Terimakasih untuk segala-galanya. Terima kasih..

Terimakasih kepada dosen pembimbing sosok yang membimbing seperti orang tua sendiri, dorongan itu sehingga saya mampu dan dapat menyelesaikan tulisan ini dengan tepat waktu.

Terimakasih untuk para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya dengan tulus dan ikhlas.

Saya persembahkan juga karya ini untuk teman-teman seperjuangan yang selalu menjadi tempat curhat dan menjadi pendengar yang baik tentang masalah saya, dan memberikan masukan dan motivasi motivasi agar jangan malas dalam menulis. Terimakasih Semoga Allah selalu memberikan kesehatan. Semoga kita semua sukses dunia dan akhirat. *Aamiin Ya Rabbal 'alamiin*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\`a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\`ad	s}	es (dengan titik di bawah)

ض	d}ad }	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Ham zah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a></i>

	صلى	ditulis	<i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>i></i>
	شديد	ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu	ditulis	<i>u></i>
	mati صدر	ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu	ditulis	Au
	mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al- auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصيح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\`a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul *Komunikasi Bisnis Agen Dalam Mendapatkan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Asuransi Prudential Cabang Banjarmasin* sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. ketua dan Elida Mahriani, SEI, MM selaku sekretaris Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Penasehat dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, Agustus 2022
Penulis,



Bastian Drastia Asyari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KOMUNIKASI BISNIS DAN AGEN	15
A. Komunikasi Bisnis	15
1. Definisi Komunikasi Bisnis.....	15
2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Bisnis	16
3. Jenis dan Bentuk Komunikasi Bisnis	19
4. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Bisnis.....	26
5. Media Komunikasi Bisnis	30
6. Komunikasi Bisnis dalam Islam.....	31
B. Agen Asuransi.....	32
1. Pengertian Agen	32
2. Peran Agen	33
3. Kedudukan Agen.....	36
C. Pandemi <i>Coronavirus Disease (Covid-19)</i>	38
1. Pengertian <i>Coronavirus Disease (Covid-19)</i>	38

	2. Dampak <i>Coronavirus Disease (Covid-19)</i> pada Perusahaan	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
	A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	40
	B. Lokasi Penelitian	40
	C. Subjek Dan Objek Penelitian.....	40
	D. Data Dan Sumber Data	41
	E. Metode Pengumpulan Data.....	42
	F. Teknik Analisis Data	43
	G. Prosedur Penelitian	44
	H. Tahapan Penelitian.....	
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
	B. Hasil Penelitian.....	51
	C. Analisis Data.....	59
BAB V	PENUTUP.....	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	