

**FLUKTUASI PERKEMBANGAN NASABAH PT. ASURANSI ALLIANZ
LIFE INDONESIA PANGERAN SAMUDERA BANJARMASIN PADA
PRODUK SYARIAH(ANALISIS FAKTOR
PENYEBAB DAN SOLUSI)**

SKRIPSI

**OLEH
SALMAN**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**FLUKTUASI PERKEMBANGAN NASABAH PT. ASURANSI ALLIANZ
LIFE INDONESIA PANGERAN SAMUDERA BANJARMASIN PADA
PRODUK SYARIAH (ANALISIS FAKTOR
PENYEBAB DAN SOLUSI)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

SALMAN

190105030089

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salman
NIM : 190105030089
Tempat/Tgl. Lahir : Rantau Bamban , 30 Maret 2002
Jurusan : S1 Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti 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, 13 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Salman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Fluktuasi Perkembangan Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Pada Produk Syariah (Analisis Faktor Penyebab Dan Solusi)

Ditulis oleh : Salman

N I M : 190105030089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi syariah

Tahun Akademik : 2019

Tempat dan tanggal lahir : Rantau Bamban , 30 Maret 2002

Alamat : Jl. Cendana permai RT 01, RW 01 , Kec Tabukan , Kab Barito Kuala Marabahan


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


Banjarmasin, 11 Juni 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi Asuransi syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing




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


Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA
NIP 195512231982031001

PENGESAHAN

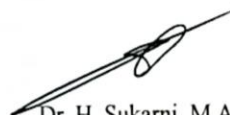
Skripsi yang berjudul “Fluktuasi Perkembangan Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Pada Produk Syariah (Analisis Faktor Penyebab dan Solusi)”, ditulis oleh Salman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :

Tanggal :

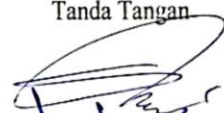



Dinyatakan LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
· UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. (Ketua)	1. 
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	2. 
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3. 
4. M. Qamaruddin, M.E (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Salman. 2023. *Fluktuasi Perkembangan Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Pada Produk Syariah (Analisis Faktor Penyebab dan Solusi)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA.

Kata Kunci: Fluktuasi, Nasabah, Asuransi Syariah.

Penelitian ini berawal dari terjadinya fluktuasi perkembangan nasabah pada produk syariah di PT. Asuransi Life Indoensia Pangeran Samudera Banjarmasin dari tahun ke tahun dari periode 2019-2022. Tujuan Penelitian ini adalah peneliti ingin mengkaji penyebab terjadinya fluktuasi pada perusahaan tersebut serta cara perusahaan mencari solusi atas permasalahan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau sering dikenal dengan *field research* merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk melakukan penggalan data. Adapun sifat pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Sarwono (2006) adalah metode yang menekankan pada makna, logika, dan penokohan situasi tertentu, menggunakan data deskriptif dengan sampel kecil dan observasi langsung, serta melakukan analisis induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara berinteraksi sosial secara informal antara seorang peneliti dengan para informannya. Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan melihat, membaca, mempelajari yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi perkembangan nasabah dalam kurun waktu 4 tahun terakhir dari periode 2019 – 2022. Penurunan jumlah nasabah drastis terjadi pada 2020, yang di tahun sebelumnya 183 nasabah menjadi 102 nasabah, dan naik signifikan kembali pada 2021 menjadi 216 nasabah. Penyebab terjadinya fluktuasi perkembangan jumlah nasabah yaitu pendapatan ekonomi nasabah, prospek agen, isu-isu negatif tentang asuransi, momen waktu liburan, persaingan antar perusahaan, bencana alam atau non alam seperti covid-19. Upaya mempertahankan nasabah dari pihak perusahaan asuransi dengan memberikan layanan terbaik, melengkapi fasilitas, kemudahan akses, kepedulian terhadap nasabah (*nasabah care*).

MOTTO

\

MAJU TERUS JANGAN MENYERAH

PERSEMBAHAN

Adapun terselesaikannya skripsi ini
Saya mengucapkan terima kasih
Kepada orang yang membantu dari awal masa perkuliahan
hingga akhir masa penelitian

Terkhusus untuk Orang Tua tercinta yang selalu memberi semangat penelitian ini
segera diselesaikan., serta kepada semua teman, saudara, dan kerabat yang selalu
mendukung.

Terima kasih juga kepada dosen pembimbing yang sangat-sangat sabar membantu
dan membimbing saya sehingga saya akhirnya bisa sampai dititik ini.

Hanya doa yang terhanturkan agar kita semua selalu dalam rahmat dan kebaikan
Tuhan yang Maha Kasih.

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	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	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 صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	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

الصبح	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 “Fluktuasi Perkembangan Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Indonesia Pangeran Samudera Banjarmasin Pada Produk Syariah (Analisis Faktor Penyebab dan Solusi)” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Perbankan Syariah, 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 hati 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 selaku Ketua Jurusan dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA. dosen akademik sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.

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, Juni 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Salman' written in a stylized, cursive script.

Salman

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvvi

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisanx.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II FLUKTUASI, ASURANSI, DAN PERKEMBANGAN NASABAH	Error! Bookmark not defined.
A. Fluktuasi	Error! Bookmark not defined.
B. Asuransi.....	Error! Bookmark not defined.
C. Siklus Perkembangan Nasabah Asuransi Syariah	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2 Grafik Perkembangan Nasabah.....**Error! Bookmark not defined.**