

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN AGEN PT TAKAFUL KELUARGA  
RO AZ-ZAHRA CABANG BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN PRODUK ASURANSI PENDIDIKAN  
(FULNADI)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NIDA MUKHLISAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN AGEN PT TAKAFUL KELUARGA  
RO AZ-ZAHRA CABANG BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN PRODUK ASURANSI PENDIDIKAN  
(FULNADI)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Nida Mukhlisah**

**180105030004**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nida Mukhlisah

NIM : 180105030004

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 02 Juni 2000

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, 11 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Nida Mukhlisah

2022/12/01 11:28

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (FULNADI)

Ditulis oleh : Nida Mukhlisah

N I M : 180105030004

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

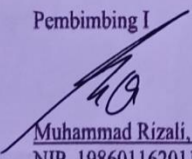
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 02 Juni 2000

Alamat : Ds. Halong, RT.04, Kec. Haruai, Kab. Tabalong

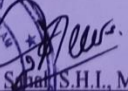
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

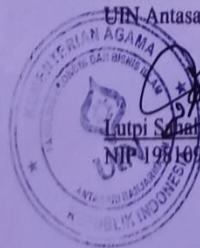
Banjarmasin, 11 Oktober 2022

Pembimbing I

  
Muhammad Rizali, M.H.  
NIP. 198601162011011012

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

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



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (FULNADI)", ditulis oleh Nida Mukhlisah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Desember 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+



Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

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

## Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I. (Anggota)	2.
3. Muhammad Rizali, M.H (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4.

## **MOTTO**

“Jangan mundur sebelum melangkah, setelah melangkah jalani dengan cara terbaik yang bisa kita lakukan”

“Doa, Usaha, Ikhtiar dan Tawakkal”

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yaitu: Bapak Hamsani dan Mama Juhairiah yang telah mendoakan, berjuang, mendukung, memberikan cinta, semangat dan motivasi yang tidak terhingga untuk saya bisa tetap melangkah ditahap ini.

Rasa sayang, hormat dan terimakasih tanpa henti untuk Bapak Muhammad Rizali, S.H.I., M.H yang telah banyak memberikan arahan kepada saya selama ini.

Untuk Orang terkasih, yaitu suami saya Muhamad Alpiansyah terimakasih sudah menemani saya ditahap ini tanpa letih meyakinkan saya untuk terus melangkah, memberikan dukungan baik secara materi maupun nonmateri dan kamu adalah orang yang selalu yakin saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dan terakhir tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah mau berjuang untuk melangkah dalam menyelesaikan skripsi ini.

## 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	sa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	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	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)



ظ	za'	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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'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-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

ـ	fathah	ditulis	a
ـ	kasrah	ditulis	i
ـ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</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 zi al-autād</i>

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

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

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>iza 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 “Analisis Pengaruh Pelayanan Agen PT Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi)”, 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 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., dan Elida Mahriani, S.E.I., M.M., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Rizali, S.H.I., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan 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.

7. Suamiku, terimakasih atas doa, cinta, semangat dan dukungan yang diberikan selama ini untuk menyelesaikan kuliah.
8. Pimpinan PT. Takaful Keluarga Ro Az-Zahra Cabang Banjarmasin beserta staff admin yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh informan yang telah bersedia dan membantu memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Sahabat, dan teman-teman ku yang menjadi tempat berkeluh kesah, selalu membantu dalam segala urusan perkuliahan dan sidang skripsi.
11. Semua pihak yang selalu memberikan bantuan dan menjadi *support system* dalam menyelesaikan skripsi ini.

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, 04 Oktober 2022

Penulis,

Nida Mukhlisah

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional .....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TEORI PELAYANAN .....</b>	<b>15</b>
A. Pelayanan .....	15
1. Definisi Pelayanan.....	15
2. Standar Pelayanan .....	19
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	25
4. Teori Pelayanan Agen .....	30
B. Penjualan.....	31
1. Definisi Penjualan .....	31
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Penjualan.....	32
3. Cara Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi .....	32

4. Volume Penjualan .....	35
C. Hubungan Pelayanan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Produk Asuransi Pendidikan (Fulnadi).....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	40
D. Data dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Profil Perusahaan PT Takaful Keluarga dan PT Takaful Keluarga RO Az-Zahra Cabang Banjarmasin .....	45
B. Penyajian Data .....	58
C. Analisis Data.....	70
<b>BAB VPENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Saran-saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50
-------------------------------------	----