

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 penggalian 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*).