

**STRATEGI PELAYANAN AGEN ASURANSI SYARIAH DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI PT.
ASURANSI ALLIANZ BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

MELLA SELVIA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**STRATEGI PELAYANAN AGEN ASURANSI SYARIAH DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH DI PT.
ASURANSI ALLIANZ BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Mella Selvia

190105030291

**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 : Mella Selvia
NIM : 190105030291
Tempat/Tgl. Lahir : Juking Pajang/03 September 2001
Jurusan : 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, 1 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Mella Selvia

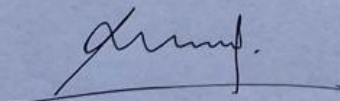
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Agen Dalam Mempertahankan
Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz
Banjarmasin
Ditulis oleh : Mella Selvia
N I M : 190105030291
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Asuransi Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Jukung Pajang 03 September 2001
Alamat : Jl. Kyai Samudra Desa Mangkahui Kec. Murung
Kab. Murung Raya Prov. Kalimantan Tengah

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, 23 Mei 2023

Pembimbing



Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
NIP. 197408171998031005

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



Lutpi Sakat, S.HI., M.SI
NIP. 198109212008011008

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin", ditulis oleh Mella Selvia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag.
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A. (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I. (Anggota)	2.
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Mella Selvia. 2023. *Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.

Kata Kunci: Strategi, Loyalitas nasabah, Agen.

Dalam era persaingan usaha yang semakin kompetitif seperti sekarang ini setiap perusahaan perlu menyusun dan menerapkan strategi bisnis yang tepat. Strategi merupakan bagian dari manajemen organisasi yang sangat penting untuk diperhatikan khususnya bagi perusahaan besar, karena akan menentukan arah operasi bisnis perusahaan. Persaingan ketat yang dihadapi oleh masing-masing lembaga memaksa perusahaan untuk merancang strategi agar nasabah tetap loyal. Asuransi syariah merupakan salah satu bisnis yang tidak terlepas dari persaingan. Karena itu pada asuransi syariah diperlukan adanya strategi pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas para pemegang polis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Disamping itu juga untuk mengetahui kendala agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu datang langsung ke lapangan untuk meneliti secara langsung data-data yang berkaitan dengan penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi pelayanan agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin yaitu menumbuhkan sikap membantu sebagai niat utama, menjaga komunikasi karena menunjang hubungan agen dan nasabah, menjelaskan tentang mekanisme produk dan konsep asuransi, merespon dengan cepat, membangun hubungan jangka panjang, dan mendobrak paradigma masyarakat. Adapun kendala bagi agen PT. Asuransi Allianz Banjarmasin dalam mempertahankan loyalitas nasabah yaitu nasabah yang sulit dihubungi, perubahan peraturan produk, perubahan situasi dan kondisi keuangan pelanggan yang tidak dapat dikendalikan, perang harga pesaing, janji yang lupa ditepati agen, citra buruk perusahaan lain, dan pelanggan yang menerima informasi negatif tentang asuransi.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Keberhasilan itu bukanlah milik orang pintar, namun keberhasilan itu adalah milik orang yang senantiasa berusaha”

(BJ Habibie)

“Be what you want, not what others want you to see”

(Park Jimin)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan rasa bangga untuk
segala perjuangan saya hingga berada di titik ini
Sebuah karya yang sederhana untuk:

Ayah saya H. Maman dan Ibu saya Hj. Nordyati,
Serta Adik-adikku tersayang,

Yang selalu memberikan doa disetiap sujudnya, yang telah mengisi dunia saya
dengan begitu banyak kebahagiaan dan kasih sayang, yang selalu
mengulurkan tangan ketika dunia menutup pintunya,
dan selalu mendukung apa yang saya impikan

Karya ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud terimakasih atas
pengorbanan serta jerih payah kedua orang tua saya sehingga saya
dapat mengejar impian, walaupun pengorbanan kalian
tidak bisa dibalas oleh dunia dan seisinya.

Terima 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

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 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 صدر	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 وفرعون 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 خُلُقًا	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 **“Strategi Pelayanan Agen Asuransi Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. Asuransi Allianz 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 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. HI., M.SI dan Elida Mahriani, SEI, MM., selaku ketua dan sekretaris Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dr. Muhaimin, S. Ag., MA. selaku dosen Penasehat Akademik dan sekaligus dosen Pembimbing Skripsi 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 selalu diberikan untukku. Terimakasih telah membekali ilmu untukku dalam menjalani hidup ini. Kalian adalah penerang dalam hidupku, tanpa kalian aku tidak bisa menjadi diriku yang sekarang.
7. Adik-adikku, terima kasih atas support yang selalu diberikan. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian untukku, senyum kalian adalah salah satu alasan ku untuk tetap semangat menjalani semua ini. Sekali lagi, terima kasih atas senyum dan kebahagiaan yang telah diberikan sehingga selalu membuatku untuk semangat.
8. Pimpinan PT. Asuransi Allianz Banjarmasin Ibu Pretty Veronika dan Bapak Ricko Trisno yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan, wadah, ilmu, dan meluangkan waktu untuk penulis bisa melakukan penelitian ini. Serta para staff maupun agen asuransi di allianz.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019, khususnya jurusan Asuransi Syariah. Terima kasih karena kita pernah saling mengenal dan berjuang bersama selama di bangku perkuliahan. Dan terima kasih juga bagi teman-

teman yang telah kebersamai, memberikan semangat dan support dari awal sampai akhir.

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, 24 April 2023
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mella Selvia', with a stylized, cursive script.

(Mella Selvia)

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.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II ASURANSI SYARIAH DAN STRATEGI PELAYANAN AGEN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH.....	18
A. Asuransi Syariah	18
1. Pengertian Asuransi Syariah	18
2. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	23
B. Strategi Pelayanan.....	25
1. Pengertian Strategi	25
2. Pengertian Pelayanan	28
C. Agen	35
1. Pengertian Agen	35
2. Tugas-tugas Agen Asuransi	37
3. Kewajiban Agen.....	38
4. Peran dan Fungsi Agen	38
D. Loyalitas Nasabah	40

1. Pengertian Loyalitas Nasabah	40
2. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	45
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data	49
E. Metode Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
B. Penyajian Data	60
C. Analisis Data	73
BAB V PENUTUP.....	87
A. Simpulan	87
B. Saran-saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penyajian Data Informan	60
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Kantor PT. Asuransi Allianz Banjarmasin.....56