

**PENGARUH PELATIHAN KETERAMPILAN INTERPERSONAL DAN
ETIKA KEAGENAN TERHADAP KEMAMPUAN
CLOSING AGEN ASURANSI SYARIAH
PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
KPM BJ8 CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

MAHMUD



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

**PENGARUH PELATIHAN KETERAMPILAN INTERPERSONAL DAN
ETIKA KEAGENAN TERHADAP KEMAMPUAN
CLOSING AGEN ASURANSI SYARIAH
PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
KPM BJ8 CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Mahmud
210105030194**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahmud
NIM : 210105030194
Tempat/Tgl.Lahir : Ujung Pandaran, 09 Mei 2002
Jurusan : Asuransi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 dikemudian hari terbukti 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, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Mahmud



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 132/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025**

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama	: Mahmud
NIM	: 210105030194
Jurusan	: S1 Asuransi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan Terhadap Kemampuan Closing Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 22%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 Juni 2025

Ketua Jurusan AS



Lutpi Sahal

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan terhadap Kemampuan Closing Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Mahmud

NIM : 210105030194

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2024-2025

Tempat dan tanggal lahir : Ujung Pandaran, 09 Mei 2002

Alamat : Jl. Putra Nelayan RT 002 RW 001 Desa Ujung Pandaran Kecamatan Teluk Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Juni 2025

Pembimbing I,



H. Badrian, M. Ag
NIP. 197307171997031002

Pembimbing II



Dr. Iham Akbar, SH., M.Kn
NIP. 198610202011011014

Mengetahui

Ketua Program Studi Asuransi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal dan Etika Keagenan terhadap Kemampuan *Closing* Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Mahmud, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

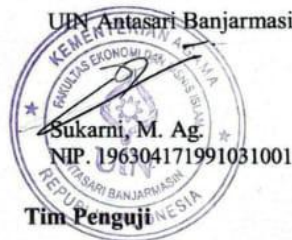
Hari : Selasa

Tanggal : 01 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (83,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Sukarni, M. Ag
NIP. 196304171991031001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

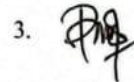
1. H. Badrian, M.Ag.
(Ketua)

1. 

2. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn.
(Anggota)

2. 

3. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.S.I
(Anggota)

3. 

4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M
(Anggota)

4. 

ABSTRAK

Mahmud. 2025. *Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal Dan Etika Keagenan Terhadap Kemampuan Closing Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance Kpm Bj8 Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing 1: H. Badrian, M.Ag Pembimbing 2: Dr. Ilham Akbar., S.H, M.Kn

Kata Kunci: Asuransi Syariah, Pelatihan Keterampilan Interpersonal, Etika Keagenan, Kemampuan *Closing*, Agen Asuransi

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya beberapa agen di PT Prudential yang tidak memiliki kemampuan untuk melakukan *closing* dan kurang memahami prinsip-prinsip asuransi syariah dengan baik. Dalam konteks ini, kompetensi agen menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung efektivitas pemasaran produk asuransi syariah, khususnya dalam kemampuan *closing*. Ketidakmampuan *closing* sebenarnya dapat ditingkatkan, antara lain melalui pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian terdiri dari 173 agen, dengan sampel sebanyak 63 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25.5. Penelitian dilakukan pada agen asuransi syariah di PT Prudential Life Assurance KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pelatihan keterampilan interpersonal dan etika keagenan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* agen asuransi syariah dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} 99.415 > F_{tabel} 3.15$, dan secara parsial, pelatihan keterampilan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* dengan nilai signifikansi $0.006 < 0.05$ dan nilai $T_{hitung} 2.855 > T_{tabel} 2.000$. Demikian pula, etika keagenan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemampuan *closing* dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $T_{hitung} 4.269 > T_{tabel} 2.000$.

MOTTO

Skripsi ini adalah ikhtiar kecil dalam menuntut ilmu, karena seperti kata Al-Ghazali: Ilmu tanpa amal adalah kegilaan, dan amal tanpa ilmu adalah kesia-siaan. Maka aku belajar, bukan hanya untuk tahu, tetapi untuk menjadi.

"Bukan tentang seberapa cepat kamu menyelesaikan, tapi seberapa kuat kamu bertahan. Ilmu bukan hanya untuk lulus, tapi untuk tumbuh dan memberi manfaat."

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan Nikmat dan Hidayah-Nya kepada semua. Sholawat serta salam tak lupa pula selalu tercurah kepada baginda Rasulullah saw. yang telah memberikan tauladan. Atas nikmat Allah swt., Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal Dan Etika Keagenan Terhadap Kemampuan Closing Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance Kpm Bj8 Cabang Banjarmasin*" yang tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku yang bernama Arbaen dan Auliah dengan penuh kasih sayang, doa, dan pengorbanan tiada henti telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala dukungan, nasihat, serta motivasi yang tiada ternilai.
2. Dosen Pembimbing I Bapak H. Badrian, M.Ag dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Ilham Akbar., S.H, M.Kn terima kasih telah membimbing dan senantiasa meluangkan waktunya sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
3. Almamater tercinta UIN Antasari Banjarmasin sebagai tempat penulis belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi syariah
4. Teman-teman seperjuangan Terima kasih banyak karena telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan.
5. Sahabat Angkringan Kita yang selalu menemani dalam kesulitan ataupun kesusahan dan tidak pernah lelah memberikan semangat untuk terus tumbuh menjadi pribadi yang kuat.
6. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana

dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Mahmud. Seorang anak yang sedang menginjak usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

KATA PENGANTAR

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. Terlepas dari segala kekhilafan dan kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Pelatihan Keterampilan Interpersonal Dan Etika Keagenan Terhadap Kemampuan Closing Agen Asuransi Syariah PT Prudential Life Assurance Kpm Bj8 Cabang Banjarmasin*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti 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 peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Lutpi Sahal S.H.I, M.S.I., dan Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M selaku ketua dan Seketaris Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing I yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi
4. Bapak Dr. Ilham Akbar., S.H, M.Kn, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.

6. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu peneliti selama berkuliah hingga selesainya skripsi ini.

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

Banjarmasin, 12 juni 2025

Peneliti,



Mahmud

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya Contoh:

هِبَة	Ditulis	<i>Hibah</i>
-------	---------	--------------

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t Contoh:

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmatul-auliya`</i>
--------------------------	---------	--------------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	<i>a' antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la' insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furūd</i> atau <i>Żawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikasi Penelitian	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Sistematika Penulisan	13

BAB II CLOSING AGEN, PELATIHAN KETERAMPILAN INTERPERSONAL, ETIKA KEAGENAN.....	15
A. Kajian Teori	15
1. Kemampuan <i>Closing</i> Agen.....	15
2. Pelatihan Keterampilan Interpersonal.....	32
3. Etika Keagenan.....	46
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	58
C. Kerangka Berpikir.....	61
D. Hipotesis Penelitian.....	64

BAB III METODE PENELITIAN.....	66
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	66
B. Lokasi Penelitian.....	66
C. Populasi dan Sampel Penelitian	67
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	67
E. Data dan Sumber Data	69
F. Teknik Pengumpulan Data	69

G. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	70
H. Teknik Analisis Data	72
I. Tahapan Penelitian	77
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Hasil	79
B. Hasil Penelitian	103
C. Pembahasan.....	104
 BAB V PENUTUP	108
A. Simpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Agen Asuransi PT. Prudential Life Cabang Banjarmasin.....	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	70
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	70
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keikutsertaan Menjadi Agen	86
Tabel 4. 4 Data Primer yang diolah peneliti tahun 2025	87
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Tentang Etika Keagenan.....	88
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Tentang Kemampuan <i>Closing</i> Agen	90
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	93
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	95
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode Tolerance dan VIF	97
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	99
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	101
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	101
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian	63
Gambar 4. 1 Logo PT Prudential KPM BJ8 Cabang Banjarmasin.....	80
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Prudential	81
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Normalitas	96
Gambar 4. 4 Grafik Normal P-Plot.....	96
Gambar 4. 5 Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Scatterplot	98