

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan di ajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Univeristas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagaian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi dari akademik lain sesuai dengan perbuatan yang berlaku.

Serang, 08 Juni 2020

Ilman Fauji  
NIM: 161430051

## ABSTRAK

Nama : **ILMAN FAUJI**, NIM : **161430051**, Judul Skripsi: **Analisis Peran Agen dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah Studi Kasus pada PT Asuransi Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang.**

Peran agen asuransi sangatlah penting, agen asuransi merupakan ujung tombak perusahaan yang menganalisis, mencari, dan memasarkan produk asuransi atas nama perusahaan asuransi, apabila seorang agen dapat menerapkan perannya dengan baik maka agen tersebut akan dengan semakin mudah dalam menumbuhkan loyalitas nasabah dalam berasuransi.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah? Faktor-faktor yang mempengaruhi agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran agen dalam meningkatkan loyalitas nasabah asuransi syariah, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah.

Metode yang di gunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan berupa data primer observasi langsung dengan wawancara pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah 1967 Kantor Cabang Serang. Data sekunder berupa bersumber dari buku-buku, artikel, website, kajian penelitian terdahulu yang relevan dari sumber lainnya selain observasi.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan secara singkat bahwa dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah yang pertama yaitu terjalinnya komunikasi secara baik antara agen dan nasabah asuransi, yang kedua yaitu pendekatan secara khusus terhadap asuransi nasabah dan ketiga yaitu pelayanan agen terhadap nasabah asuransi. Agen asuransi PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang serang sebagian besar telah menerapkannya untuk meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah. Dari jumlah peserta loyalitas peserta asuransi pada PT. Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Serang dari tahun 2014-2019 mengalami penurunan yang sangat signifikan. Hal ini di sebabkan karena beberapa peserta asuransi banyak yang menutup polis. Masing-masing peserta memiliki dasar loyalitas berbeda, hal ini tergantung dari obyektifitas peserta. Apabila peserta tidak membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan secara berulang maka peserta tersebut tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

**Kata Kunci: Peran Agen, Loyalitas Asuransi**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Hal : **Usulan Ujian Skripsi**

Kepada Yth.  
**Dekan** Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
**UIN SMH Banten**  
di –  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ilman Fauji, NIM. 161430051** dengan judul Skripsi **“Analisis Peran Agen Dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah” (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang).**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 22 Juni 2020

Pembimbing 1

Pembimbing 2

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI**  
NIP.196402121991032003

**Ratu Humaemah, S.Hum.,M.Si**  
NIP. 198003102011012008

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS PERAN AGEN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PESERTA ASURANSI SYARIAH**

(Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang  
Serang).

Oleh:

**Ilman Fauji**  
**NIM. 161430051**

Menyetujui,  
Pembimbing I, Pembimbing II,

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI**  
NIP.196402121991032003

**Ratu Humaemah, S. Hum., M. Si**  
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan  
Asuransi Syariah**

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI**  
NIP.196402121991032003

**Rustamunadi, S. H., M. H**  
NIP. 196709241989031001

## PENGESAHAN

Skripsi **Ilman Fauji**, NIM: **161430051** yang berjudul “**Analisis Peran Agen Dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang).**”, telah diujikan dalam sidang Munaqaysah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Juni 2020

### **Sidang Munaqaysah**

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Dr. Itang, M. Ag**

NIP. 197108041998031003

**Ikin Ainul Yakin, M. E**

NIDN. 2021079002

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II

**Hendrieta Ferieka, S. E., M. Si**

NIP.19836112006042001

Pembimbing, I

**Dr. Dedi Sunardi, M. H**

NIP.198009262009011007

Pembimbing, II

**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI**

NIP.196402121991032003

**Ratu Humaemah, S. Hum., M. Si**

NIP. 198003102011012008

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan kenikmatan dan karuniannya, semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan orang lain umumnya.

Penulis mempersembahkan skripsi ini

Untuk kedua orang tua saya, Ayahanda H. Marlan dan Ibunda Hj. Muhaeti yang telah mendidik, mendoakan serta

mencurahkan

kasih sayang sepenuhnya sampai saat ini.

Dan kepada Kakak Rudi Iskandar S.Hi dan Tete Siti Nur Halimah yang telah memberikan arti dari sebuah

kehidupan

Dan tak lupa kepada Sepupu M. Fandi Iskandar semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT.

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan saling tolong-menolonglah kalian dalam perbuatan baik dan ketakwaan, dan janganlah kalian saling tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Takutlah kalian kepada Allah! Sesungguhnya Allah Dzat Yang Maha Pedih siksa-Nya.” (QS.

Al-Mâidah: 2)

## **RIWAYAT HIDUP**

Ilman Fauji, Lahir di Lebak 16 Maret 1996, anak kedua dari dua bersaudara, Orang tua bernama Bapak H. Marlan dan Ibu Hj. Muhaeti.

Pendidikan yang telah di tempuh SDN 3 Kumpay Tahun 2009, MTs Wasilatul Falah Pasindangan Tahun 2012, SMKN 2 Pandeglang Tahun 2015, kemudian melanjutkan Pendidikan Study di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi Mahasiswa Univeristas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah, penulis mengikuti organisasi Ekstra Kampus yaitu Komunitas Soedirman 30 Sebagai anggota bidang Internal 2018 sampai 2020.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberi nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Peran agen Dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah Studi Kasus Pada PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang**”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Rustamunadi S.H. M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh M.SI., selaku pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah M.SI., selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Indian Widi Arnowo selaku pimpinan PT. Bumiputera Muda Syariah 1967 Cabang Serang yang telah membantu memberi informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses menuliskan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk teman-teman keluarga besar Komunitas Soedirman yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman, Jaenudin, Zaiz Fisabillillah, Muhyani, Unut Sapitra, Aji Sujiana, Badru Tamami, dan Usup Supriatna yang selalu memerikan nasihatnya
9. Terimakasih kepada teman-teman kelas Asuransi Syariah B angkatan 2016 dan teman-teman Asuransi Syariah angkatan 2016 yang selama ini telah berjuang bersama di

kampus jingga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk  
itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan banyak sekali  
kekurangan dan untuk itu penulis sangat membutuhkan kritik  
dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat  
bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 08 Juni 2020

Ilman Fauji  
NIM:161430051

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR MOTTO HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Fokus Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Kerangka Pemikiran.....	15
H. Metode Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	25

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Tinjauan Umum Tentang Loyalitas	
1. Pengertian Loyalitas.....	28
2. Loyalitas Konsumen.....	31
3. Klasifikasi Konsumen .....	33
4. Tahapan Loyalitas Konsumen.....	33
5. Tingkatan Loyalitas Konsumen .....	36
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen .....	39
B. Tinjauan Umum Tentang Agen Asuransi	
1. Pengertian Agen .....	41
2. Tugas-Tugas Agen Asuransi Syariah.....	43
3. Kewajiban Agen.....	44
4. Wewenang Dan Tanggung Jawab Agen .....	49
C. Tinjauan Umum Tentang Asuransi	
1. Pengertian Asuransi .....	50
2. Pengertian Asuransi Syariah .....	53
3. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	60
4. Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.	62
5. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah .....	64

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BUMI PUTERA MUDA 1967 CABANG SERANG**

A. Profil Perusahaan Bumiputera Muda 1967	
a. Sejarah Berdirinya Perusahaan Bumiputera Muda 1967.....	70

b.	Visi dan Misi Perusahaan Bumiputera	
	Muda 1967 .....	72
c.	Budaya Perusahaan .....	73
d.	Falsafah Dasar Perusahaan Bumiputera	
	Muda 1967 .....	74
e.	Nilai Dasar Perusahaan .....	75
f.	Logo Perusahaan PT. Bumiputera	
	Muda 1967 .....	76
g.	Modal Dan Kepemilikan .....	78
h.	Dukungan Reasuransi.....	79
i.	Kelompok Usaha.....	81
j.	Penghargaan .....	82
k.	Struktur Pemodalan.....	84
l.	Struktur Organisasi.....	86
m.	Produk-Produk PT Bumiputera Muda 1967 .....	87
B.	Sistem Agensi Pada PT. Bumiputera Muda 1967	
	Cabang Serang	
a.	Kewajiban Perusahaan .....	92
b.	Hak dan Kewajiban Agen .....	93
c.	Sistem Peragenan Asuransi .....	99
d.	Strategi Agen Dalam Meningkatkan Loyalitas	
	Peserta Asuransi .....	100

**BAB IV : ANALISIS PERAN AGEN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PESERTA  
ASURANSI SYARIAH**

A. Analisis Peran Agen Dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah .....	100
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Agen Dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta Asuransi Syariah .....	114
C. Indikator Loyalitas Peserta Asuransi PT. Bumiputera Muda 1967 .....	117
D. Data Loyalitas Peserta Asuransi PT. Bumiputera Muda 1967.....	118

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	121
B. Saran-saran.....	124

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 1.1</b> Kerangka Pemikiran.....	18
<b>GAMBAR 3.1</b> Logo Perusahaan.....	76
<b>GAMBAR 3.2</b> Struktur Organisasi .....	86
<b>GAMBAR 4.1</b> Gambar Grafik Loyalitas Peserta.....	119



## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL 2.1</b> Perbedaan Asuransi Konvensional dan Syariah.....	62
<b>TABEL 4.1</b> Data Loyalitas Peserta Asuransi .....	118