

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis peran agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Serang, maka kesimpulan yang dapat di ambil penulis dari penelitian ini :

1. Peran agen sangat besar terhadap peningkatan loyalitas peserta asuransi syariah dan menjalankan kinerjanya dengan baik dalam melakukan pemasaran produk yang ada di perusahaan. Dalam suatu perusahaan asuransi, agenlah yang secara langsung dapat berkomunikasi dengan peserta asuransi. Adapun hal-hal yang harus dilakukan seorang agen untuk meningkatkan loyalitas peserta asuransi sebagai berikut:
  - 1) *Prospectig*, yakni mencari pembeli dan menjalin hubungan dengan calon pelanggan. Dalam diri seorang agen asuransi harus mampu mencari calon prospek.

- 2) *Targeting*, yakni mengalokasikan kelangkaan waktu penjual demi pembeli. Seorang agen asuransi harus mampu mencari waktu senggang dan tepat waktu untuk bertemu dengan calon konsumen.
- 3) *Communicating*, yakni memberi informasi mengenai produk perusahaan kepada pelanggan. Seorang agen asuransi harus mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk kepada pelanggan.
- 4) *Selling*, yakni mendekati mempersentasikan, mendemonstrasikan, mengatasi penolakan, serta menjual produk kepada pelanggan
- 5) *Servicing*, yakni memberikan berbagai jasa dan pelayanan kepada pelanggan.
- 6) *Information gethring*, yakni melakukan riset dan intelejen pasar.
- 7) *Allocating*, yaitu menentukan pelanggan yang akan dituju

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi syariah di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Agen, yang berkaitan dalam hubungan antara agen dan nasabah serta kemampuan agen perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang dalam melayani kebutuhan nasabah.
- 2) Faktor Proses, berkaitan dengan ketepatan, kehandalan dan ketanggapan agen perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang dalam memproses pelayanan nasabah asuransi.
- 3) Faktor Bukti Fisik, berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung dalam menjalankan keagenan perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Ardi (Kasie Pemasaram), Kantor Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, 05 Maret 2020, Jam 14.50

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan sara sebagai berikut :

1. Agen asuransi tidak hanya memasarkan produk asuransi saja tetapi harus juga dapat meningkatkan kinerja agen dalam meningkatkan loyalitas peserta asuransi sayariah pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. loyalits merupakan sangat penting bagi perusahaan, karena dapat membuat keuntungan yang komplit, selain mendapat profit, loyalitas nasabah juga dapat membuat citra baik terhadap perusahaan dan membuat informasi yang baik terhadap calon nasabah yang akan beraasuransi.
2. Perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang harus lebih memperhatikan pelayanan kepada agen. Mengelola agennya dengan baik, memperhatikan kesejahteraan agen misalnya agen di gaji tiap bulannya dan mendapatkan fasilitas yang perlu dari perusahaan guna menumbuhkan semnagat kerja dalam melakukan

tugasnya sebagai tenaga penjual dan terus memperhatikan nasabah dalam upaya meningkatkan loyalitas peserta asuransi, karena peningkatan loyalitas terhadap peserta asuransi sangat banyak manfaatnya sebelum mencari peserta asuransi yang baru.

3. Dalam melakukan upaya-upaya agen meningkatkan loyalitas peserta asuransi di PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Maka perusahaan juga harus lebih memperhatikan para agennya untuk lebih profesional dan handal dalam melakukan kerjanya sebagai agen asuransi.