



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

**PENGARUH KINERJA AGEN ASURANSI TERHADAP PENINGKATAN
VOLUME PENJUALAN PRODUK
(Studi Kasus di AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon)**

**SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syaria'ah (S.Sy)
Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam**



Disusun Oleh:

NUR LAELA ROMDHONAH

59320155

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON**

1434 H / 2013



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAKSI

Nurlaela Romdhonah 59320155 : PENGARUH KINERJA AGENASURANSI TERHADAP PENINGKATANVOLUME PENJUALAN PRODUK ASURANSI (Studi Kasus Di AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon)

Seiring dengan perkembangan perusahaan asuransi di Indonesia yang semakin pesat, termasuk asuransi syariah. Masih terdapat permasalahan-problematika yang harus dihadapi oleh perusahaan asuransi, salah satunya adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai. Potensi SDM tersebut termasuk dalam perusahaan asuransi adalah para agen yang merupakan bagian dari pemasaran produk-produk asuransi dan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan asuransi dalam mencari nasabah dan menjual produknya. Sikap dan kinerja agen akan sangat menentukan kesan awal bagi para calon nasabah yang di datangi, calon nasabah akan tertarik dengan sikap dan kinerja agen yang baik dan santun. Seiring dengan hal tersebut peningkatan volume penjualan sangat diharapkan oleh semua perusahaan asuransi guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan perkembangan perusahaan asuransi yang lebih pesat lagi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja agen asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Cirebon. dan bagaimana pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja agen asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon. dan bagaimana pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon yang berjumlah 2875 nasabah. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 nasabah, adapun instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah korelasi, regresi sederhana, nilai koefisien determinasi, uji t, dan dihitung dengan metode SPSS Versi 19.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja agen asuransi berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap volume penjualan produk asuransi. Terdapat nilai R.Square sebesar 0,661. Jadi nilai Kontribusi atau Koefisien Determinasi sebesar $0,661 \times 100\% = 43,69\%$ artinya kinerja agen asuransi terhadap volume penjualan produk asuransi sebesar 43,69% sedangkan sisanya 56,31% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kinerja Agen dan Volume Penjualan, Asuransi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kinerja Agen Asuransi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk Asuransi (Studi kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon)**, oleh **Nurlaela Romdhonah, NIM. 59320155**, telah diujikan dalam sidang munaqosah di Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 Juli 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syariah (S.Sy) pada program studi Ekonomi Perbankan Syariah Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 23 Juli 2013

Sidang Munaqosah

Ketua,

Merangkap Anggota



Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Sekretaris,

Merangkap Anggota

H. Juju Jumaena, M.H
NIP. 19720514 200312 1 003

Penguji I

H. Djohar Arifin, SE, S.Ag, MA
NIP. 19570303 1981030 1 008

Penguji II

Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Bismillâhirrahmânirrahîm
Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini guna menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Salam sejahtera tercurahkan kepada tokoh revolusioner yaitu, Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah membimbing manusia dari zaman yang penuh kejahiliyahan menuju zaman yang berperadaban Islam.

Suatu kebahagiaan dan kebanggaan tersendiri bagi penulis karena dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, M.A., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE. M.SI. Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI).
4. Bapak Ridwan Widagdo, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi, tips dan pengarahan kepada penulis di tengah kesibukannya.
5. Ibu Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini.
7. Bapak U.Firdaus selaku Kepala Cabang Perusahaan Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 Cirebon.
8. Ibu Kiki, Ibu Ernidan Pak Zaenudin dari Bumiputera. Terima kasih atas semua bantuan dan penjelasan yang diberikan.
9. Seluruh karyawan dan supervisor AJB Bumiputera yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian di tempat tersebut.
10. Ayah dan Ibu yang tercinta (H. Mahaji dan Hj. Sumirah) yang telah memberikan kasih sayang, baik motivasi berupa material maupun spiritual serta do'a restu yang amat berharga sehingga hambatan dalam penyelesaian dalam skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

11. Kakak serta Adik-adikku (Muzayanah, Hayatun Nufus, Masykuroh, mushaffa, Ahmad Nasrullah, Inayatul Maula) yang tidak henti hentinya memberikan support dan semangat bagi penulis.
12. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya kerabat MEPI 2.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan laporan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca yang budiman untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi yang membacanya, Tiada kata yang paling tepat selain ucapan terimakasih atas segala bantuan dan doanya, semoga Allah membalas amal kebaikannya kepada kita semua. Amin...

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kinerja Agen Asuransi	11
1. Pengertian Kinerja.....	11
2. Penilaian Kinerja	13
3. Pengertian Agen Asuransi	14
4. Sifat Ideal Agen Asuransi.....	19



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

B.	Pengertian Volume Penjualan.....	24
C.	Konsep Marketing.....	26
D.	Asuransi Syariah.....	28
	1. Pengertian Asuransi Syariah	28
	2. Produk-Produk Asuransi Syariah.....	32
	3. Perbedaan Asuransi Syariah dan konvensional	34
E.	Penelitian Terdahulu	38
F.	Kerangka Pemikiran	40
G.	Hipotesis	45
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	46
A.	Metodologi Penelitian	46
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
C.	Objek Penelitian	48
D.	Sumber Data	49
E.	Teknik Pengumpulan Data	50
F.	Populasi Dan Sampel.....	51
	1. Populasi	51
	2. Sampel	52
G.	Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional	53
	1. Variabel Penelitian	53
	2. Definisi Oprasional.....	54
H.	Instrument Penelitian	56



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

I. Uji Instrumen Penelitian.....	58
J. Teknik Analisis Data.....	61
1. Transformasi Data Ordinal Ke Interval	61
2. Uji Analisis Regresi Sederhana	62
3. Uji Analisis Korelasi	63
4. Uji Koefisien Determinasi	64
5. Uji t.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Kondisi Objektif AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon	68
1. Sejarah Singkat.....	68
2. Falsafah, Visi Dan Misi AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon.....	69
3. Struktur Organisasi Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon.....	71
4. Prinsip-prinsip AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon.....	71
5. Produk-Produk AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon.....	72
B. Karakteristik Responden.....	73
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	74



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

C. Gambaran Distribusi Variabel	75
1. Distribusi Variabel Kinerja Agen	75
2. Distribusi Variabel Volume Penjualan	81
D. Instrumen Penelitian	88
1. Uji Validitas.....	88
2. Uji Reliabilitas	90
3. Uji Normalitas	91
E. Analisis Data	92
1. Uji Korelasi.....	92
2. Uji Regresi Sederhana	93
3. Nilai Koefisien Determinasi	95
4. Uji t	96
5. Uji Hipotesis	96
F. Analisis Ekonomi	97
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini pertumbuhan dunia usaha semakin luas dan pesat. Ditunjang dengan teknologi tinggi, seperti internet yang berkembang semakin maju, hal tersebut mendorong teknologi lokal maupun mancanegara semakin merangkak naik, sama halnya dengan dunia bisnis syariah di Indonesia yang berkembang pesat dan terjadi di berbagai sektor, tidak terkecuali sektor perasuransian, selayaknya kita menyambut baik kehadirannya mengingat bahwa bisnis ini dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mencerminkan perilaku yang baik dan taat azas.

Banyaknya kejadian yang luar biasa dimasyarakat dalam dekade-dekade belakangan ini, seperti gempa bumi, tsunami, kebakaran, kecelakaan, banjir serta teror bom, hal ini membuat masyarakat berfikir ulang akan kebutuhan keamanan dan jaminan keamanan terhadap diri sendiri dan keluarganya serta aset-aset yang dimilikinya. Masyarakat mulai melirik perusahaan-perusahaan asuransi yang di anggap mampu menjadi mitra yang baik dalam menjaga diri dan keluarganya beserta aset-aset yang dimilikinya. Demikian pula dengan asuransi syariah. masyarakat mulai melirik untuk berasuransi dengan sistem yang diberikanya yaitu bagi hasil (*mudharabah*) dan konsep tolong menolong (*ta'awun*).

Menurut Muslehuddin asuransi adalah sebagai suatu persediaan yang disiapkan oleh sekelompok orang yang dapat tertimpa kerugian, guna menghadapi kejadian yang tidak dapat diramalkan, sehingga bila kerugian tersebut menimpa salah seorang diantara mereka maka beban kerugian tersebut akan disebarakan keseluruh kelompok.¹

Setiap perusahaan mempunyai tujuan serta visi dan misi. Tujuan perusahaan adalah untuk bisa terus hidup, mencari laba dan terus berkembang serta semakin dikenal masyarakat luas.² Tujuan tersebut akan dapat tercapai apabila perusahaan sudah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil perjuangannya, salah satunya dengan memperbanyak konsumen.

Pertumbuhan asuransi di Indonesia khususnya asuransi syariah tidak luput dari problematika, salah satu problematika yang di hadapi adalah sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai, hal itu akan berdampak pada pelayanan dan kinerja yang diberikan. Kinerja seringkali sangat penting dalam penentuan persepsi kualitas keseluruhan penawaran suatu perusahaan dalam suatu wilayah.³

Dengan tumbuh dan berkembangnya bisnis jasa dewasa ini dalam menawarkan pelayanan yang beraneka ragam, perusahaan dituntut untuk mengutamakan keahlian para agen yang berinteraksi secara langsung terhadap pengguna jasa asuransi yang ditawarkan, karena agen merupakan ujung tombak

¹Abdul Aziz. *Manajemen Investasi Syariah*. (Bandung : Alfabeta. 2010) Hal. 189

²Reskohadiprojo, Sukanto, Dkk. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*.(Yogyakarta:BPFE.1992). Hal : 23

³Khotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia Edisi. 5* (Jakarta : PT Indeks. 2005). Hal : 137



keberhasilan tujuan organisasi pada perusahaan asuransi, dimana para agen memberikan pelayanan dalam menawarkan jasa perlindungan (produk asuransi) terhadap kebutuhan individu maupun kelompok. Oleh karena itu seorang agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar sukses dan profesional sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dengan senantiasa berlatih secara konsisten dan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Karena seorang agen selain sebagai penjual produk dia juga berfungsi sebagai pemberi informasi tentang produk-produk yang tersedia pada perusahaan dan juga sebagai penghubung antara perusahaan dengan masyarakat.

Dalam implementasi kegiatan muamalah Islam sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada nasabah, karena itu Rasulullah pernah mengatakan “*sa’idul qaumi khadimuhun*” (pemimpin itu adalah pelayan umat.⁴ Para pengusaha harus dapat dan mampu memberikan pelayanan yang baik jika tidak ingin ditinggalkan konsumennya.

Al-Quran telah memerintahkan agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dan sopan saat berbicara dengan orang lain. Allah berfirman dalam QS. Al-Baqarah : 83

⁴Muhammad, Syakir, Sula. *Asuransi Syariah (Life And Ginerall): Konsep Dan Sistem Oprasional. Cet. I* (Jakaerta : Gema Insani Pres.2004). Hal : 460



وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا
الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

Artinya :

“Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”. (Al-Baqarah : 83)

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ
كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

Artinya :

“Dan Katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia”. (Qs. Al- Israa : 53)

Dari penjelasan ayat-ayat tersebut bahwa seorang agen asuransi harus memiliki beberapa karakter dan sifat yang baik dan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan jujur kepada semua konsumennya jangan melebihi atau mengurangi informasi tentang produk yang ditawarkan. Sebagai mana rasullallah saw, untuk mencapai kesuksesan beliau menerapkan satu prinsip dan startegi manajemen bisnis yang sangat handal, seperti jujur, setia dan



profesional. Beliau juga mengutamakan *customer satisfaction, excellence service*, kompetensi, efisiensi, transparansi, serta persaingan yang sehat dan kompetitif.

“Hendaklah kalian selalu berusaha menjadi orang yang benar, dan jujur karena kejujuran akan melahirkan kebaikan-kebaikan (keuntungan-keuntungan). Dan kebaikan akan menunjukkan jalan ke surga. Jika seseorang terus berusaha menjadi orang yang jujur, maka pasti dicatat oleh Allah sebagai orang yang selalu jujur. Jauhilah dusta dan menipu karena dusta itu akan melahirkan kejahatan dan kejahatan akan menunjukkan jalan ke neraka. Jika seseorang terus menerus berdusta, maka akan dicatat oleh Allah sebagai orang yang selalu berdusta. “ (HR. Mustafaqun Alaih)⁵

dan Seperti yang telah terdapat dalam Al-Quran yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لِمَ تَقُوْلُوْنَ مَا لَا تَفْعَلُوْنَ ﴿٢﴾ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللّٰهِ اَنْ
تَقُوْلُوْا مَا لَا تَفْعَلُوْنَ ﴿٣﴾

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, kenapakah kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan”. (Qs. Ash-shaff :2-3)

Dari uraian diatas penulis bermaksud untuk meninjau lebih dalam tentang kinerja agen asuransi sehingga dapat meningkatkan volume penjualan produk. Perusahaan asuransi telah melakukan strategi pemasaran serta sosialisasi dan dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon secara optimal dengan harapan akan memperoleh hasil penjualan produk asuransi yang maksimal. Namun dalam realitanya hasil penjualan produk asuransi AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon masih kurang maksimal, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti suatu penelitian dengan judul “Pengaruh

⁵Amrin, Abdullah. *Strategi Menjual Asuransi Syariah*. (Jakarta : Gramedia. 2012). Hal : 14



Kinerja Agen Asuransi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk Asuransi” (Studi Kasus Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon) dengan harapan dapat membantu proses kelancaran suatu produk yang ada di asuransi tersebut.

B. Identifikasi Masalah

1. Dalam perumusan masalah, peneliti dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

1) Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian yang akan dikaji adalah masuk pada wilayah kajian manajemen sumber daya manusia tentang pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi.

2) Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan empirik dan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif guna meneliti seberapa besar pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon

3) Jenis Masalah

Adapun jenis masalah yang akan diteliti adalah ketidak jelasan tentang pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Cirebon.



2. Pembatasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian ini agar tidak terlalu luas permasalahannya, maka masalah yang akan dibatasi dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cab. Cirebon.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja agen asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cab. Cirebon ?
2. Bagaimana pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui kinerja agen asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Cab. Cirebon
 - b. Mengetahui pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Praktisi

Sebagai referensi perusahaan dalam memecahkan masalah penjualan dan kinerja serta sikap agen asuransi yang diberikan kepada nasabah,



dan sebagai referensi pertimbangan kebijakan pemasaran perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas para agen sehingga dapat mencapai pada tingkat penjualan yang diinginkan oleh perusahaan asuransi tersebut.

b. Manfaat Toritis

Pengembangan khazanah keilmuan di bidang asuransi syariah, meliputi pengaruh kinerja agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, dengan beragumen, pendahuluan merupakan bagian awal dari setiap karya ilmiah yang berfungsi sebagai penjelas tentang pokok pembahasan yang dibahas dalam karya ilmiah tersebut dapat dipahami. Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua penulis menempatkan landasan teori, dengan berargumen bahwa tinjauan pustaka digunakan untuk mendukung penyusunan teori dan konsep dari judul penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, meliputi : pengertian kinerja agen asuransi, meningkatkan volume penjualan. Selain itu pada bagian ini juga disajikan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan di masa lalu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga menguraikan metode penelitian sebagai gambaran proses penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi : pendekatan dan jenis penelitian, definisi oprasiona lvariabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data, instrument penelitian dan hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika, kondisi objektif AJB Bumiputera 1912 Syariah Cab. Cirebon yang akan digambarkan serta dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

agen asuransi terhadap peningkatan volume penjualan produk asuransi.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Arifin. 2005. *Seni Menjual. Ed, 1*. Yogyakarta : Cv Andi.
- Ali, Hasmi, Dkk. 2002. *Kamus Asuransi Cet Ke Dua*. Jakarta : Bumi Aksara
- Alma, Buchari. 2007. *Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Amrin, Abdullah. 2012. *Strategi Menjual Asuransi Syariah*. Jakarta : Gramedia
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran, Cet. Ke-7*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Aziz, Abdul. 2010. *Manajemen Investasi Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Christopher Pass, Bryan Lowes. 1994. *Kamus Besar Ekonomi. Terj. Tumpal Rumapean dan Posman Haloho*. Jakarta : Erlangga.
- Dewan Syari'ah Nasional MUI. 2006. *Himpunan Fatwa*, Jakarta: CV Gaung Persada
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Jakarta : Cv Andi.
- Gini, Graham, Scott. 1997. *Get Rich Through Multi-Level Selling*. Penerjemah : Bern Hidayat. Jakarta : Gramedia Utama Media.
- Haerisma, Alvien Septian. 2011. *Dinar dan Dirham*. Cirebon : Eduvision Publishing.
- Harjosoedarmo, S. 2004. *Total Quality Managment* . Yogyakarta : Andi.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hendrawan. Darmawi. 2004. *Manajemen Asuransi, Ed.1, Cet. 3*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ismanto, Kwat. 2009. *Asuransi syariah*. Yogyakarta : pustaka pelajar.
- Janwari Yadi. 2012. *Asuransi Syariah*. Bandung : Pustaka Bani Quraisy.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Jobdesk AJB Bumiputera Syariah Cabang Cirebon

Kartajaya, Hermawan. 2010. *Konsep Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Ketut, Sendra. 2002. *Panduan Sukses Menjual Asuransi*. Jakarta : PPM.

Khaerul Wahidin & Taqiyuddin Masyhuri. 2001. *Metode Penelitian*. Cirebon

Khotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia Edisi. 5* Jakarta : PT Indeks.

-----, 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Malahyati. 2010. *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah*. Yogyakarta : Great Publisher.

Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Reskohadiprojo, Sukanto, Dkk. 1992. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta : BPFE.

Riduan. 2008. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.

----- 2004. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Rosady, Ruslan. 2008. *Metode penelitian Public Relations dan Kounikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Salam, Abdus. 2008. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Cirebon : Stain Press.

Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman. 2007 *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Perjalanan*, Bandung: Pustaka Setia.

Sugiono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

----- 2012 *Metodologi penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung Alfabeta.

Sukirno, Sadono. 2004 *Penagtar Bisnis*. Jakarta : Prenata Media.

Syakir, Sula, Muhammad. 2004. *Asuransi Syariah (Life And Ginerall): Konsep Dan Sistem Oprasional. Cet. 1* Jakaerta : Gema Insani Pres.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islam* . Jakarta : Gema Insani.

Usman, Husaini. 2008. *Manajemen Edisi Kedua*. Jakarta : Bumi Aksara

Wijaya, Tony. 2009 *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Wirnyaningih, Dkk. 2006. *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia, Cet.2*. Jakarta : Kencana Prenada Media.

Zen, Abdurrahman. 2011. *Strategi Genius Marketing Ala Rasulullah*. Jogjakarta : Diva Press.

Lubis. <http://jacksite.wordpress.com/2007/07/11/hukum-asuransi-menurut-islam/>