

**PERSEPSI PEMEGANG POLIS TERHADAP PENJUALAN POLIS  
ASURANSI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 DIVISI SYARIAH CABANG  
PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Perbankan  
Syariah  
(A.Md)**



**Oleh**

**MURNI DAYANI  
NIM 13180161**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
2016**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jln.Prof.K. H. Zainal Abidin Fikri No.1 Km.3,5 Palembang  
30126 Telp : (0711) 354668 website:www.radenfatah.ac.id

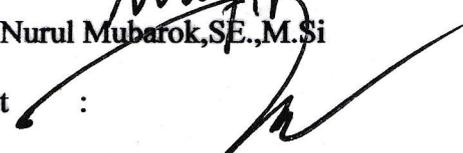
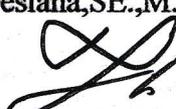
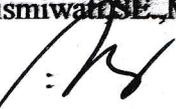
Formulir E.4

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PROGRAM DIII PERBANKAN SYARIAH**

Nama Mahasiswa : Murni Dayani  
NIM/Program Studi : 13180161/DIII PERBANKAN SYARIAH  
Judul Tugas Akhir : PERSEPSI PEMEGANG POLIS TERHADAP PENJUALAN  
POLIS ASURANSI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 DIVISI  
SYARIAH CABANG PALEMBANG

Telah diterima dalam ujian Munaqosah pada tanggal 06 September 2016

PANITIA UJIAN MUNAQOSAH

Tanggal	Pembimbing Utama	: Armansyah Walian, SE., M.Si An. Mufti Fandi, M.Pg t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Nurul Mubarak, SE., M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: Candra Zaky Maulana, MM t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Lidia Desiana, SE., M.Si t.t : 
Tanggal	Ketua	: Mismiwati, SE., MP t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Hilda, SE., M.Si t.t : 

## HALAMAN PERSETUJUAN

Hal : Pengantar Tugas Akhir

Kepada Yth,

Lamp : -

Ibu Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam UIN Raden  
Fatah

Di

Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah Tugas Akhir yang berjudul

Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Murni Dayani

NIM : 13180161

Program : D3 Perbankan Syariah

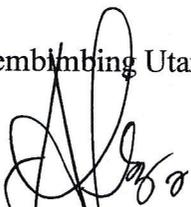
Tugas Akhrih tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam sidang *munaqosyah* ujian Tuga Akhir.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Palembang, Agustus 2016

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

  
Armansyah Walian, SE.,M.Si

  
Nurul Mubarok, SE.,M.Si

NIP.198201022009121003

NIP.150601091852



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
*Jln.Prof.K. H. Zainal Abidin Fikri No.1 Km.3,5 Palembang*  
*30126 Telp : (0711) 354668 website:www.radenfatah.ac.id*

---

**PENGESAHAN**

**Tugas Akhir Judul : Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi**  
**Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang**

**Ditulis Oleh : Murni Dayani**

**NIM : 13180161**

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
**DIII Perbankan Syariah (A.Md)**

**Palembang, November 2016**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



*[Handwritten Signature]*

**Dr. Oodariah Barkah, M.H.I**  
**NIP. 197011261997032002**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Murni Dayani

NIM : 13180161

Jenjang : D3 Perbankan Syariah

Judul : Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis  
Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah  
Cabang Palembang

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah di rujuk sumbernya.

Palembang, Agustus 2016

Saya yang menyatakan,

Murni Dayani  
NIM. 13180161

## *MOTTO dan PERSEMBAHAN*

*“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri (QS. Al-Ankabut: 6)*

*“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran.” (James Thurber)*

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- *Orangtua dan Paman Bibi yang sangat kucintai*
- *Kakak dan adik yang kusayangi*
- *Seluruh keluarga besarku*
- *Sahabatku (Nanik, Nia, Nike, Novel, Nyimas, dan Putri K) serta teman-teman DPS 5 Angkatan 2013*
- *Seluruh keluarga besar Koperasi Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang*
- *Para Pemberi Ilmu dan Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur akan selalu saya dipanjatkan kepada-Nya karena limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bidang Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, tugas akhir ini penulis persembahkan khusus kepada **Alm. Ayah (Muzammil)** dan **Almh. Ibu (Asda)** serta **Paman Sobirin** dan **Bibi Asma** saya tercinta, yang telah merawat saya dengan penuh ketulusan dan banyak memberikan motivasi, perhatian, dukungan moril maupun materil kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh keluarga besar saya atas ketulusan dan kesabarannya dalam menghadapi penulis selama tugas akhir ini dibuat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini adanya kesulitan namun berkat bantuan dan usaha pembimbing dan pihak-pihak lain sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Drs. H.M. Sirozi** selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

2. Ibu **Dr. Qodariah Barkah, M.H.I** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak **Muftifiandi, M.Ag.** selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah dan Ibu **Raden Ayu Ritawati, SE., M.H.I** selaku Sekretris Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Bapak **Armansyah Walian, SE.,M.Si** selaku Pembimbing utama dan Bapak **Nurul Mubarak, SE.,M.Si** selaku Pembimbing kedua.
5. Bapak **Drs. Muhammad Harun, M.Ag.** selaku Penasehat Akademik penulis.
6. Bapak **Mgs. H. Samsul Komar, ST.** selaku Kepala Cabang PT. AJB Bumiputera Syariah Cabang Palembang beserta staf dan jajarannya.
7. Seluruh **Staf Dosen** di Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Raden Fatah Palembang.
8. Kakak dan adikku, **Udo Wawan, Kaka Anda, Udo Rian, Kaka Elda, Abang Yudi, Kaka Devi, Abang Andri, Abang Nopri, Wo Fitri, Adek Vika** terima kasih atas semua bimbingan dan motivasinya.
9. Seluruh keluarga besar **Koperasi Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang** terima kasih atas pengalaman yang berharga, bantuan, dukungan serta keceriaan yang kalian berikan selama penulis menjadi mahasiswa.
10. Sahabat terdekatku **Nanik, Nia N, Nike, Novela, Nyimas, Putri K, Riska Emilda** terima kasih untuk waktu-waktu berharga yang telah dilalui bersama penulis.

11. Teman-teman seperjuangan D3PS 5 angkatan 2013 terima kasih karena telah menjadi keluarga kedua penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari banyak kesalahan serta kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin..

Palembang, Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

### BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6

### BAB II. LANDASAN TEORI

A. Asuransi .....	8
1. Pengertian Asuransi Secara Umum .....	8
2. Pengertian Asuransi Syariah .....	8
3. Polis Asuransi .....	9
4. Jenis Kontrak Polis Asuransi .....	10
B. Penjualan .....	11
1. Pengertian Penjualan .....	11

2. Jenis-jenis Penjualan .....	12
3. Tujuan Penjualan.....	13
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan .....	14
5. Jual-Beli dalam Islam.....	15
6. Siklus Penjualan Polis Asuransi Syariah .....	16
C. Persepsi .....	18
D. Penelitian Terdahulu .....	19
E. Kerangka Berfikir .....	22

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Definisi Operasional Variabel .....	24
B. Ruang Lingkup .....	25
C. Lokasi Penelitian .....	25
D. Jenis dan Sumber Data .....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
F. Teknik Pengumpulan Data .....	28
G. Instrumen Penelitian .....	29
H. Teknik Analisis Data .....	30

### **BAB IV. PEMBAHASAN**

A. Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang .....	32
B. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang .....	34

### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Tahun 2013 sampai 2015 .....	1
<b>Tabel 2.1</b>	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 2.2</b>	Kerangka Berfikir .....	23
<b>Tabel 4.1</b>	Uji Validitas .....	35
<b>Tabel 4.2</b>	Uji Reliabilitas .....	36
<b>Tabel 4.3</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
<b>Tabel 4.4</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	37
<b>Tabel 4.5</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
<b>Tabel 4.6</b>	Skor .....	38
<b>Tabel 4.7</b>	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Perhatian Konsumen ....	38
<b>Tabel 4.8</b>	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tarik .....	39
<b>Tabel 4.9</b>	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Penjualan .....	40
<b>Tabel 4.10</b>	Rekapitulasi Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis ..	42
<b>Tabel 4.11</b>	Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumipuetra 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang .....	43

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang .....	29
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1.** SK Pembimbing .....

**LAMPIRAN 2.** SK Permohonan Izin Penelitian .....

**LAMPIRAN 3.** Bukti Konsultasi .....

**LAMPIRAN 4.** Kuesioner .....

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merumuskan suatu sistem ekonomi yang sama sekali berbeda dari sistem-sistem lainnya. Hal ini karena ekonomi Islam memiliki akar dari syariah yang menjadi sumber dan panduan bagi setiap muslim dalam melaksanakan aktivitasnya.<sup>1</sup> Islam merupakan agama yang ajarannya mengandung nilai-nilai komprehensif. Komprehensif berarti syariah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Ibadah dibutuhkan untuk menjaga ketaatan dan keharmonisan hubungan antara manusia dengan penciptanya. Adapun muamalah secara syariah di turunkan untuk menjadi rujukan manusia dalam bermuamalah (berinteraksi) kepada sesama umat.

Salah satu lembaga yang mengembangkan model ekonomi, mulanya berbasis konvensional menjadi lembaga keuangan yang berbasis syariah adalah asuransi. Perusahaan asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang ada di Indonesia, yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani pengalihan risiko baik dari pribadi, organisasi maupun lembaga pada masa yang akan datang. Perusahaan asuransi mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah pemerintah mengeluarkan deregulasi pada tahun 1980an, dan diperkuat dengan keluarnya UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.<sup>2</sup> Dengan adanya deregulasi tersebut, pemerintah memberikan kemudahan dalam

---

<sup>1</sup>Tim pengembangan Perbankan Syariah: Institut Bankir Indonesia. *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (Jakarta: Djembatan, 2011). hal.10.

<sup>2</sup>Arizal dkk, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Membeli Polis Asuransi Jiwa Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Pekanbaru" Universitas Lancang Kuning: Volume 12, Nomor 2, September 2015. hal.158.

perizinan, sehingga mampu mendorong perusahaan-perusahaan baru khususnya perusahaan asuransi.

Perusahaan asuransi banyak menawarkan berbagai macam produk asuransi bagi nasabahnya. Produk jasa asuransi memiliki banyak manfaat yang akan diterima oleh nasabah, salah satu manfaat tersebut yaitu untuk mengantisipasi resiko atau kejadian yang tidak diharapkan terjadi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Secara khusus, asuransi bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan (*financial loss*), yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya (*fortuitious event*).<sup>3</sup> Itu artinya produk asuransi sangatlah penting, namun produk asuransi bukanlah produk yang mudah dibeli oleh konsumen.

**Tabel 1.1**  
**Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah**  
**Cabang Palembang Tahun 2013 sampai 2015**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Polis</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>2013</b>	410	-
<b>2014</b>	612	49,26
<b>2015</b>	431	-29,57

*Sumber: AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang*

Berdasarkan perkembangan penjualan polis asuransi jiwa pada periode 2013 hingga 2015 di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, terlihat adanya fluktuasi. Pada tahun 2014 mengalami peningkatan penjualan sebesar 49,26 persen, yaitu dari 410 polis pada tahun 2013 menjadi 612 polis

---

<sup>3</sup>Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011). hal.87.

pada tahun 2014. Namun di 2014 dan 2015 mengalami penurunan penjualan polis asuransi rata-rata 29,57 persen.

Penjualan polis diatas dapat menggambarkan bagaimana keputusan pembeli dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian polis asuransi maka polis asuransi harus dipasarkan dengan tepat sehingga suatu produk yang diinginkan konsumen akan mengefisienkan kegiatan pemasaran, kegiatan pemasaran sebagai salah satu kegiatan operasional perusahaan yang penting guna meningkatkan volume penjualan, untuk meningkatkan volume penjualan diperlukan tenaga penjualan (Agen) yang berkualitas. Setiap perusahaan perlu mengelola tenaga penjualan (Agen) yang dimilikinya secara lebih efektif dibandingkan dengan pesaingnya sebab volume penjualan perusahaan bergantung pada kemampuan tenaga penjualan (Agen) dalam memasarkan dan menarik calon konsumen

Pengelolaan manajemen penjualan yang kurang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Dimana manajemen penjualan memandang tenaga penjualan adalah sebagai ujung tombak kegiatan pemasaran untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.<sup>4</sup> Pemasaran berkembang dengan pesat, sehingga untuk memahami perilaku konsumen menjadi salah satu strategi dalam keberhasilan memasarkan produk. Dalam memasarkan produk kepada konsumen sebelum terjadinya pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk, banyak faktor yang akan mempengaruhi konsumen.

---

<sup>4</sup>M. Wahyu Prihartono, *Manajemen Pemasaran Dan Tasa Usaha Asuransi*, (Jogyakarta: Kanisius,2009). hal.6.

Konsumen tentunya ingin mendapatkan produk dan jasa serta pemuas kebutuhan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka. Banyak konsumen di Indonesia yang menjadi masyarakat konsumsi tinggi dalam membeli barang atau produk bahkan sampai ada yang membeli suatu produk hingga keluar negeri hanya untuk mendapatkan produk tersebut, itulah yang menyebabkan sebagian besar masyarakat yang mempunyai dana lebih dan berperilaku sedemikian rupa, tetapi ada juga masyarakat yang biasa-biasa saja mereka lebih memilih produk dalam negeri disesuaikan dengan kebutuhan hidup serta dana yang dimiliki dan mencari produk walaupun harganya murah tetapi dapat memenuhi kebutuhan mereka.<sup>5</sup>

Melalui pemahaman perilaku konsumen akan diperoleh informasi bagaimana konsumen mengembangkan sejumlah alternatif dalam pembeliannya. Informasi ini akan menjadi fokus kegiatan pemasaran untuk mendesain produk, harga, bauran promosi, distribusi sampai dengan sistem pelayanan sesuai dengan yang diperlihatkan konsumen melalui perilakunya.<sup>6</sup>

Perilaku konsumen adalah studi mengenai konsumen itu sendiri bagaimana seseorang, kelompok atau organisasi memilih, membeli, menggunakan serta mengatur barang dan jasa atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan mereka.<sup>7</sup> Pengenalan atas suatu objek, jelas gerakan, intensitas (seperti volume

---

<sup>5</sup>Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama,2013). hal.362.

<sup>6</sup>*Ibid.* hal.364.

<sup>7</sup>Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Penj. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga,2009). hal.166.

yang meningkatkan), dan aroma ialah sesuatu (petunjuk) yang mempengaruhi persepsi.<sup>8</sup>

Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu, satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi ialah bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas.<sup>9</sup>

Realitas yang ada di masyarakat sangat penting untuk diketahui, karena kemajuan kehidupan bisnis saat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Tentu saja hal tersebut menjadi pemikiran bagi para pengusaha bisnis dalam memenangkan persaingan oleh karenanya para pelaku bisnis perlu mempertimbangkan faktor perilaku dari pangsa pasar yang hendak dimasuki perusahaan tersebut, dimana nantinya dari mempelajari perilaku pasar maka para pengusaha atau produsen mampu untuk mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian produk yang ditawarkannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk membahas, mengkaji lebih jauh tentang penelitian yang akan dilakukan ini dengan menganalisis lebih lanjut dan menuangkannya kedalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang”**

---

<sup>8</sup>Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama,2013). hal.92.

<sup>9</sup>*Ibid*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut. Bagaimana persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa hal yang menjadi tujuan pokok dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Kegunaan secara akademisi**

#### **a. Bagi Penulis**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman dibidang penelitian, dalam rangka menyusun kerangka ilmiah tentang persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang.

#### **b. Bagi UIN Raden Fatah Palembang**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang asuransi syariah dan sebagai perbandingan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

## **2. Kegunaan secara praktisi**

### **a. Bagi Asuransi Syariah**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai catatan atau koreksi dan acuan untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan bisnis asuransi syariah, serta dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja asuransi bumiputera syariah di Indonesia, sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan ataupun kekurangan dalam menjalankan bisnis asuransi syariah

### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai asuransi syariah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Asuransi

##### 1. Pengeritan Asuransi Secara Umum

Secara umum, asuransi berarti jaminan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata asuransi dipadankan dengan kata pertanggung. <sup>10</sup> Menurut Ketentuan Pasal 246 KUHD (Kitab Undang Undang Dagang) : <sup>11</sup>

Asuransi atau pertanggung adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu peristiwa tidak pasti.

Pihak yang bersedia mengambil risiko tersebut disebut penanggung.

Adapun pihak yang mengalihkan risiko disebut tertanggung. <sup>12</sup>

##### 2. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam literatur arab asuransi dikenal dengan sebutan “*at-takaful*” yang diartikan pertanggung yang berbalasan atau saling menanggung. Selain itu juga asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammim*, tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *muta'min*. <sup>13</sup> *At-ta'min* di ambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, keterangan,

---

<sup>10</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa,2008). hal.101.

<sup>11</sup>Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*(Jakarta: Referensi,2014). hal.94.

<sup>12</sup>Hafidhuddin Didin, dkk, *Solusi Berasuransi*, (Bandung: PT Karya Kita,2009). hal.11.

<sup>13</sup>Muhammad Nur Rianto, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gramata Publishing,2015). hal.4.

rasa aman, dan bebas dari rasa takut. <sup>14</sup>sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut:<sup>15</sup>

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ (٤)

Dari arti terakhir surat tersebut, dianggap paling tepat untuk mendefinisikan istilah *at-ta'min*, yaitu, men-*ta'min*-kan sesuatu, artinya adalah seseorang membayar/menyerahkan uang cicilan untuk agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.<sup>16</sup>

Menurut Muhaimin Iqbal, Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator.<sup>17</sup>

### 3. Polis Asuransi

Polis asuransi adalah bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.<sup>18</sup> Polis asuransi ini berupa secarik kertas kecil, suatu perjanjian singkat, yang memuat perjanjian pertanggunganan harta dengan berbagai kepentingan salah satunya terhadap beraneka macam bencana. Secara umum polis asuransi berupa surat

---

<sup>14</sup>Wirdayaningsih, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media,2007). hal.190.

<sup>15</sup>QS.Quraisy: 4

“Yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan”

<sup>16</sup>Hafidhuddin Didin, dkk, *Solusi Berasuransi*, (Bandung: PT Karya Kita, 2009). hal.9.

<sup>17</sup>Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik (Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba)*, (Jakarta: Gema Insani, 2009). hal.2.

<sup>18</sup>Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*,(Jakarta: Referensi,2014). hal.106.

perjanjian yang menyatakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak-pihak yang membuat kontrak itu. Dalam kontrak memuat deklarasi. Jadi, polis adalah tanda bukti perjanjian pertanggungan yang merupakan bukti tertulis.

#### **4. Jenis Kontrak Polis Asuransi**

Adapun jenis kontrak polis asuransi jiwa dikelompokkan menjadi:<sup>19</sup>

- a. *Term of Life Insurance* (Eka Waktu) adalah suatu bentuk pertanggungan yang mempunyai jangka waktu tertentu. Misalnya jangka waktunya 2 tahun, 5 tahun, 20 tahun, dan seterusnya. Asuransi eka waktu sering dipakai untuk jaminan pada pinjaman-pinjaman berjangka panjang (*long term*) seperti obligasi, hipotek, dan lain sebagainya.
- b. *Whole Life Insurance* (Seumur Hidup) adalah asuransi secara permanen di mana pembayaran premi setiap tahun sama besarnya (*level premium*).
- c. *Endowment Life Insurance* (Dwiguna) adalah asuransi yang dibayarkan bilamana dalam jangka waktu tertentu seseorang meninggal dunia atau ia tetap masih hidup. *Endowment life insurance* mengandung unsur sebagai berikut yaitu, Asuransi eka waktu (*term insurance*), *Pure endowment* (alat untuk menabung misalnya digunakan untuk biaya pendidikan anak dikemudian hari).

---

<sup>19</sup>Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2007). hal.34.

d. *Annuity* (Anuitas) bertujuan untuk membentuk dana (*funds*) agar bisa digunakan pada waktu hari tuanya.

## **B. Penjualan**

### **1. Pengertian Penjualan**

Tenaga penjual (Agen) yang produktif sangat diperlukan bagi perusahaan asuransi dalam menjualkan produknya. Berikut adalah pengertian penjualan menurut Basu Swastha :<sup>20</sup>

Penjualan adalah kegiatan-kegiatan pemasaran selain personal selling, periklanan, dan publisitas yang mendorong efektifitas pembelian konsumen dan pedagang dengan menggunakan alat-alat seperti peragaan, pameran, demonstrasi dan sebagainya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan hasil usaha yang dilakukan produsen untuk menjual produknya pada konsumen. Tujuan kegiatan pemasaran dari setiap perusahaan tidak lain untuk meningkatkan penjualan. Sehingga perusahaan harus mampu untuk memasarkan produknya dengan jalan mempengaruhi konsumen. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedagang dan tenaga pemasaran. Perusahaan harus mempunyai strategi yang jitu agar pembeli tertarik terhadap produk yang ditawarkan dan melakukan pembelian.

---

<sup>20</sup>Basu Swastha , *Manajemen Penjualan* ,Edisi 3 Cet 8,(Yogyakarta: BPFE, 2014). hal.279.

## 2. Jenis-jenis Penjualan

Menurut Basu Swastha didalam bukunya yang berjudul manajemen penjualan bahwa jenis-jenis penjualan dapat dikelompokkan menjadi :<sup>21</sup>

- a. *Trade Selling* merupakan terjadi bila mana produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distributor produk-produk mereka.
- b. *Missionary Selling* merupakan penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan. Misalnya, penawaran obat kepada dokter.
- c. *Technical Selling* merupakan penjual berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir dari barang dan jasanya.
- d. *New Business Selling* merupakan penjual berusaha membuka transaksi baru dengan merubah calon pembeli menjadi pembeli. Jenis penjualan ini sering dipakai oleh Perusahaan Asuransi.
- e. *Responsive Selling* merupakan penjualan yang dimana tenaga penjual diharapkan memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli. Misalnya, pengemudi yang menghantarkan susu, roti, gas untuk keperluan rumah tangga.

---

<sup>21</sup>Basu Swastha, *Manajemen Penjualan*, Edisi 3 Cet 8, (Yogyakarta: BPFE,2014). hal. 11.

### 3. Tujuan Penjualan

Banyak hal positif yang ingin dicapai perusahaan dengan melakukan penjualan. Menurut Swastha mengatakan bahwa ada tiga tujuan umum dalam penjualan, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Mencapai volume penjualan.
- b. Mendapatkan laba tertentu.
- c. Menunjang pertumbuhan perusahaan.

Ada tiga indikator penjualan menurut Basu Swastha bahwa yaitu :<sup>23</sup>

- a. Memikat perhatian calon konsumen

Penjual berusaha melakukan penawaran produknya kepada konsumen dengan usaha daya tarik agar mampu memberikan keyakinan kepada konsumen terhadap produk yang akan dibelinya.

- b. Mengetahui daya tarik mereka

Penjual harus mampu mengetahui produk yang dibutuhkan konsumen agar penjual bisa lebih efisien dalam menawarkan produknya.

- c. Melakukan penjualan

Setelah melakukan penawaran produk kepada konsumen telah dilalui akhirnya penjual melakukan penjualan produknya.

---

<sup>22</sup>*Ibid.* hal.88.

<sup>23</sup>Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Liberty). hal. 412.

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam melakukan penjualan produk-produknya. Menurut Swastha mengatakan bahwa kegiatan penjualan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:<sup>24</sup>

- a. Kondisi dan kemampuan penjual
- b. Kondisi pasar
- c. Modal
- d. Kondisi organisasi perusahaan
- e. Faktor lain

Berdasarkan pendapatan diatas maka dapat diketahui bahwa faktor internal dan eksternal perusahaan sangat mempengaruhi perusahaan dalam melakukan penjualan. Sehingga faktor-faktor tersebut harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam melakukan penjualan agar dapat menarik konsumen, sehingga laba perusahaan meningkat.

#### **5. Jual-Beli dalam Islam**

Jual beli atau perdagangan dalam istilah *fiqh* disebut *al-ba'i* yang menurut etimologi berarti menjual atau mengganti. Wahbah al-Zuhaily mengartikan jual beli secara bahasa yang dikutip oleh Abdul Rahman, dkk dalam buku berjudul *Fiqh Muamalat* yaitu menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Basu Swastha, *Manajemen Penjualan*, Edisi 3 Cet 8, (Yogyakarta: BPFE,2014). hal.129.

<sup>25</sup>Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012). hal.67.

Jual beli sebagai sarana tolong-menolong antara sesama umat manusia mempunyai landasan yang kuat dalam al-quran dan sunah rasulullah saw.<sup>26</sup>Salah satunya terdapat dalam ayat alquran surat Al-baqarah, yang berbicara tentang jual beli, antara lain:<sup>27</sup>

... أَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ... (٢٧٥)

Dari arti kata ayat diatas bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. Dimana perusahaan asuransi syariah khususnya AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang dalam melakukan transaksi mengutamakan kemaslahatan umat serta menjauhi larangan terhadap transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur perolehan keuntungan seperti *gharar*, *maysir* dan *riba*.<sup>28</sup> Jumhur ulama menyatakan bahwa rukun jual beli itu ada empat, yaitu :<sup>29</sup>

- a. Ada orang yang berakad atau *al-muta'aqadain* ( penjual dan pembeli )
- b. Ada *shigat* (lafal ijab dan kabul)
- c. Ada barang yang dibeli.
- d. Ada nilai tukar barang pengganti

---

<sup>26</sup>*Ibid.* hal.69.

<sup>27</sup>QS. Al-baqarah: 275

“Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*”

<sup>28</sup>AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang ,*Kepala Cabang*, 2016.

<sup>29</sup>Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012). hal.71.

Adapun syarat-syarat jual beli sesuai dengan rukun jual beli yang dikemukakan jumhur ulama diatas sebagai berikut .<sup>30</sup>

- a. Syarat-syarat orang yang berakad yaitu : berakal, yang melakukan akad adalah orang yang berbeda.
- b. Syarat-syarat yang terkait dengan Ijab Kabul yaitu : balig dan berakal, Kabul sesuai dengan ijab, Ijab dan kabul itu dilakukan dalam satu majelis.
- c. Syarat-syarat barang yang diperjualbelikan (*ma'qud 'alaih*) yaitu : Barang itu ada, dapat dimanfaatkan dan bermafaat bagi manusia, milik seseorang, boleh diserahkan saat akad berlangsung.

## **6. Siklus Penjualan Asuransi Syariah**

Dalam setiap penjualan produk selalu terdapat alur ataupun siklus penjualan termasuk penjualan produk asuransi. Menurut Amrin yang dikutip oleh Nur Rianto dalam bukunya yang berjudul strategi produk asuransi bahwa terdapat sepuluh tahap siklus penjualan asuransi syariah, terdiri dari:<sup>31</sup>

- a. *Prospecting* dan referensi merupakan tahap pertama yang perlu dilakukan dalam siklus penjualan produk asuransi ialah menemukan prospek nasabah yang tepat.

---

<sup>30</sup>Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012). hal.71.

<sup>31</sup>Muhammad Nur Rianto, *Pemasaran Strategik pada Asuransi*, (Jakarta: Gramata Publisihing,2015). hal.137.

- b. Pra-pendekatan merupakan hal yang dilakukan sebelum pendekatan biasanya dilakukan oleh *telemarketing* yang menjual asuransi salah satunya melalui telepon.
- c. Pendekatan merupakan proses pendekatan yang dilakukan melalui kunjungan langsung kepada calon nasabah.
- d. Pencarian fakta merupakan proses dimana agen harus mencari tahu siapakah calon pemegang polis tersebut.
- e. Penemuan persetujuan merupakan seorang agen memanfaatkan kesempatan tersebut untuk melakukan klarifikasi atas berbagai informasi faktual calon pemegang polis terhadap keinginan, kemauan, dan perasaanya.
- f. Desain Solusi merupakan agen harus mampu memberikan solusi kepada nasabah dan bukan sekedar menjual produk asuransi semata.
- g. Presentasi Produk merupakan pemberian penjelasan mengenai produk asuransi yang ditawarkan.
- h. Penutupan merupakan telah adanya keputusan maupun sikap dari nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.
- i. Penyerahan polis merupakan proses penyerahan polis yang telah disepakati antara pihak asuransi dan pemegang polis.
- j. Layanan merupakan tugas agen dalam memberikan polis, serta memberikan informasi mengenai pertambahan polisnya dan pembayaran premi perbulannya.

### C. Persepsi

Menurut Nugroho J Setiadi persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.<sup>32</sup> Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

Dalam pemasaran, persepsi lebih penting daripada realitas, karena persepsi yang mempengaruhi perilaku aktual konsumen. Kata kunci dalam definisi persepsi ialah individu, dimana setiap individu memandang situasi dengan cara yang berbeda, orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas objek yang sama karena tiga proses persepsi, antara lain:<sup>33</sup>

- a. Perhatian selektif berarti bahwa pemasar harus bekerja keras untuk menarik perhatian konsumen.
- b. Distorsi selektif adalah kecenderungan orang untuk menerjemahkan informasi dengan cara yang sesuai dengan konsepsi awal kita.
- c. Ingatan selektif menjelaskan mengapa para pemasar menggunakan drama dan pengulangan dalam mengirimkan pesan pada pasar sasaran mereka.

---

<sup>32</sup>Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013). hal.386.

<sup>33</sup>*Ibid*

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Dedi Kusdani (2014) dikutip dari jurnal yang berjudul “Persepsi Terhadap Sikap dan Minat Pengguna Layanan Internet pada Perusahaan Jasa Asuransi”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan mempengaruhi kepercayaan, sikap dan minat nasabah untuk menggunakan layanan internet asuransi. Sedangkan minat nasabah tidak dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan.<sup>34</sup>

Winda Rahmawati (2015) dikutip dari skripsi yang berjudul “Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi” (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Semarang belum maksimal dalam arti ada beberapa hal yang perlu diperbaiki antara lain dari segi faktor agen, meliputi pelayanan agen

---

<sup>34</sup>Dedi Kusdani. “Persepsi Terhadap Sikap dan Minat Penggunaan Layanan Internet pada Perusahaan Jasa Asuransi” *Jurnal Organisasi & Manajemen* : Volume 10, Nomor 2, September 2014. hal.109.

terhadap pemegang polis rendah, sempitnya pangsa pasar agen karena kurangnya jaringan, loyalitas agen terhadap perusahaan.<sup>35</sup>

Djauhari dkk (2010) dikutip dari jurnal yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kinerja Penjualan Asuransi Jiwa” (Studi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Semarang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tenaga penjualan dapat berpengaruh terhadap peningkatan penjualan apabila di *manage* dengan benar dimana pemahaman dan penguasaan pasar di tingkat tenaga penjual asuransi (Agen) sangat diperlukan untuk dapat mendeteksi permintaan pasar sehingga bisa meningkatkan penjualan asuransi.<sup>36</sup>

Fita Permata (2011) dikutip dari tugas akhir yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Sistem Layanan Internet Banking di BNI Syariah Cabang Palembang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan e-banking yang dilakukan oleh BNI Syariah Cabang Palembang secara umum dinilai telah baik oleh mayoritas nasabah.<sup>37</sup>

Nita Novita dkk (2009) dikutip dari jurnal yang berjudul “Pengaruh Jumlah Tenaga Penjual Terhadap Peningkatan Penjualan Polis”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan serta penurunan realisasi penjualan polis

---

<sup>35</sup>Winda Rahmawati, “Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi”. (Studi Kasus pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Semarang)”, Skripsi Program Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang, 2015, Tidak Diterbitkan.

<sup>36</sup>Djauhari dkk, “Strategi Meningkatkan Kinerja Penjualan Asuransi Jiwa” *STIE Bank BPD Jateng*: Volume VI, Nomor 1, Juni 2010. hal.174.

<sup>37</sup>Fita Permata, “Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking pada BNI Syariah Cabang Palembang”, Tugas Akhir Program D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang, 2014, Diterbitkan.

ini dikarenakan kemampuan tenaga penjual dalam menjual polis asuransi berbeda-beda.<sup>38</sup>

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>
Dedi Kusdani (2014) Jurnal	Persepsi Terhadap Sikap dan Minat Pengguna Layanan Internet Pada Perusahaan Jasa Asuransi	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada inti pembahasan pada penelitian sebelumnya membahas mengenai sikap dan minat pengguna layanan internet sedangkan penulis membahas mengenai penjualan polis asuransi	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai persepsi pemegang polis pada perusahaan jasa asuransi dan juga menggunakan metode deskriptif kuantitatif
Winda Rahmawati (2015) Skripsi	Analisis peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah	Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada metode penelitian serta waktu penelitian	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai penjualan polis asuransi dilihat dari segi layanan promosi
Djauhari dkk (2010) Jurnal	Strategi meningkatkan kinerja penjualan asuransi jiwa	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada metode yang digunakan, penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif	Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai penjualan asuransi

<sup>38</sup> Nita Novita dkk, "Pengaruh Jumlah Tenaga Penjual terhadap Peningkatan Penjualan Polis Asuransi" *Jurnal Manajemen Informatika* : Volume I, Nomor 2, September 2009. hal.76.

Fita Permata Sari (2014) Tugas Akhir	Persepsi nasabah terhadap sistem layanan internet banking	Perbedaan dalam penelitian ini membahas mengenai persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi sedangkan penelitian sebelumnya membahas mengenai persepsi nasabah terhadap layanan internet	Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif
Nita Novita dkk (2009) Jurnal	Pengaruh jumlah tenaga penjual terhadap peningkatan penjualan polis	Perbedaan dalam penelitian ini membahas mengenai penjualan polis yang dilihat dari persepsi pemegang polis asuransi sedangkan penelitian sebelumnya membahas mengenai peningkatan penjualan polis asuransi dilihat dari segi jumlah tenaga penjual	Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai penjualan polis asuransi dan juga menggunakan metode kuantitatif

## E. Kerangka Berfikir

Penjualan polis asuransi dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Persepsi konsumen lebih mengacu pada perasaan konsumen terhadap penjualan polis asuransi yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan dan diterimanya. Dimana persepsi itu timbul melalui tiga proses yaitu perhatian selektif berarti bahwa pemasar harus bekerja keras untuk menarik perhatian konsumen, distorsi selektif adalah kecenderungan orang untuk menerjemahkan informasi dengan cara yang sesuai dengan konsepsi awal kita, ingatan selektif menjelaskan

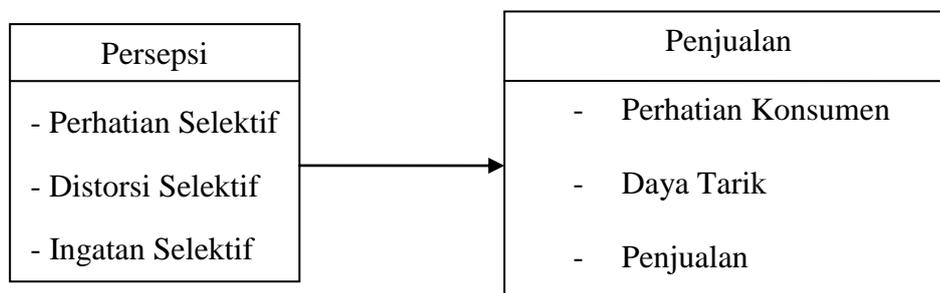
mengapa para pemasar menggunakan drama dan pengulangan dalam mengirimkan pesan pada pasar sasaran mereka.<sup>39</sup>

Penjualan polis asuransi dapat diukur berdasarkan sudut pandang pelanggan. Penjualan ini dapat diukur dan dievaluasi berdasarkan tiga indikator yang dikemukakan oleh Basu Swastha yaitu melalui penilaian perhatian konsumen, daya tarik yang diberikan kepada pemegang polis serta penjualan itu sendiri baik dari segi harga, pelayanan serta kepercayaan dari pemegang polis.

Berdasarkan penelitian Winda Rahmawati (2015), yang berjudul Analisis Peranan Agen dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah pada AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang. Dari penelitian ini dapat disimpulkan atau diketahui bahwa hal yang perlu diperbaiki antara lain dari segi faktor agen, meliputi rendahnya pelayanan yang diberikan agen terhadap pemegang polis.

**Tabel 2.2**

**Kerangka Berfikir**



Sumber: dikembangkan peneliti, 2016

---

<sup>39</sup>Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama,2013). hal.386.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Definisi Operasional Variabel**

Definisi variabel maksudnya adalah menjelaskan secara singkat mengenai variabel-variabel penelitian dalam penulisan laporan yang berjudul “Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang”.

Persepsi merupakan proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga ia sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Persepsi adalah individu dimana persepsi sangat mempengaruhi perilaku aktual konsumen, dimana dalam penelitian ini yang dilihat adalah persepsi pemegang polis asuransi syariah.

Penjualan adalah bagian terkecil dari promosi. Penjualan juga adalah suatu kegiatan memasarkan produk dari produsen ke konsumen. Dalam menjualkan produk kita lebih dulu harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan tersebut salah satunya dari faktor eksternal yaitu persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang.

Polis asuransi merupakan tanda bukti perjanjian pertanggungan yang merupakan bukti tertulis yang memuat hak-hak dan kewajiban baik bagi pihak penanggung maupun tertanggung.

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan kepada persepsi pemegang polis yang aktif tahun 2015 terhadap penjualan polis asuransi yang meliputi tiga indikator yaitu perhatian konsumen, daya tarik, penjualan.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang yang terletak di Jalan R.E. Martadinata No. 7C Lemabang Palembang.

## **D. Jenis Data dan Sumber Data**

### **1. Jenis data**

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data deskriptif kuantitatif yaitu jenis data dengan menggunakan perhitungan berdasarkan penyebaran kuesioner (angket) dengan cara menyajikan dalam bentuk tabulasi yang diuraikan dengan tabel-tabel agar dapat menarik kesimpulan dari pertanyaan sehingga dapat dipahami dengan jelas.<sup>40</sup>

### **2. Sumber data**

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian

---

<sup>40</sup>Sofyan. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010). hal.138.

kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini data primernya adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada Pemegang Polis di AJB Bumiputera Syariah Cabang Palembang. Data primer dalam penelitian ini berupa :

- a. Karakteristik responden meliputi : Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir
- b. Opini atau tanggapan (persepsi) responden atas Penjualan Polis Asuransi.

Sedangkan data sekunder adalah yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dari catatan pihak lain).<sup>42</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari dokumen, buku dan jurnal yang berkaitan dengan penjualan polis asuransi.

## **E. Populasi dan Sampel Penelitian**

Adapun populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>43</sup> Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemegang polis aktif tahun 2015 pada

---

<sup>41</sup>Hussein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2009). hal.41.

<sup>42</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013). hal.120.

<sup>43</sup>Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2011). hal.61.

AJB Bumiputra 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang yang berjumlah 236 orang.<sup>44</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *sampling random*, teknik ini dilakukan dengan mengambil sampel secara acak dengan cara *ordinal*, mula-mula seluruh individu harus didaftarkan terlebih dahulu, lalu dipilih beberapa sampel yang dibutuhkan dengan cara yang ditentukan sendiri.

Sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan persentase kesalahan (error) 10 % maka ukuran sampel rumus sebagai berikut:<sup>46</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : n : Sampel

N: Populasi

e: Persentase (%) Kesalahan

$$n = \frac{236}{1 + 236(0,1)^2}$$

---

<sup>44</sup> AJB Bumiputra 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Bagian Produksi*, 2016

<sup>45</sup> *Ibid.* hal.62.

<sup>46</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). hal.31.

$$n = 70,2$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu berjumlah 70 orang.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi yaitu :

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung.<sup>47</sup>

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>48</sup> Teknik ini digunakan dengan cara membaca, mempelajari atau mengkaji jurnal, buku-buku, dokumentasi berupa kearsipan yang ada di

---

<sup>47</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. (Bandung : Alfabeta,2013). hal.142.

<sup>48</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015). hal.162

AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang yang berkaitan dengan masalah asuransi.

## G. Instrumen Penelitian

Dari hasil operasional variabel diperoleh skala *likert* data/variabel untuk setiap indikator, baik variabel *independent* maupun *dependent* adalah ordinal (yang menunjukkan tingkatan), maka peneliti memutuskan bentuk instrumennya dalam skala *likert* dengan skala *likert* 5 tingkatan. Adapun instrumen-instrumen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu :

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat *kevalidan* suatu instrumen.<sup>49</sup> Suatu alat ukur yang dinyatakan valid apabila alat ukur tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23. Kriteria untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan menggunakan ketentuan bahwa hasil *corrected item total correlation*  $r_{tabel} < r_{hitung}$  *product moment* untuk  $df = n - 2$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan *valid*.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup>Rudi Aryanto. *Panduan SPSS* (2015). hal.26.

<sup>50</sup>Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014). hal.192.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>51</sup> Apabila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut *reliable*. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS *Version 23*. Jika *Cronbach alpha* > *r* tabel *product moment* maka dinyatakan *reliabel*.<sup>52</sup>

## H. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah teknik analisis data dengan menggunakan perhitungan berdasarkan penyebaran kuesioner<sup>53</sup>. Dalam penelitian ini analisis deskriptif yaitu penyajian data dari responden melalui tabel yang diperoleh dari perhitungan persentase (%).

Analisis data menggunakan rumus rata-rata tertimbang yaitu suatu nilai yang diperoleh dari suatu kelompok data yang dinyatakan sebagai  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  berturut-turut ditimbang dengan bobot  $W_1, W_2, W_3, W_4, W_5$ .

---

<sup>51</sup>Rudi Aryanto. *Panduan SPSS* (2015). hal.28.

<sup>52</sup>Rudi Aryanto. *Panduan SPSS* (2015). hal.28.

<sup>53</sup>Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal.118

Rumus rata-rata tertimbang dinyatakan sebagai berikut :<sup>54</sup>

$$X_w = \frac{W_1X_1 + W_2X_2 + W_3X_3 + W_4X_4 + W_5X_5}{W_1 + W_2 + W_3 + W_4 + W_5}$$

Dimana :

$X_w$  = Rata-rata hitung tertimbang

$X$  = Nilai data yang berbeda dalam sampel

$N$  = Jumlah total data atau pengamatan dari sampel

$W$  = Nilai bobot dari suatu data

---

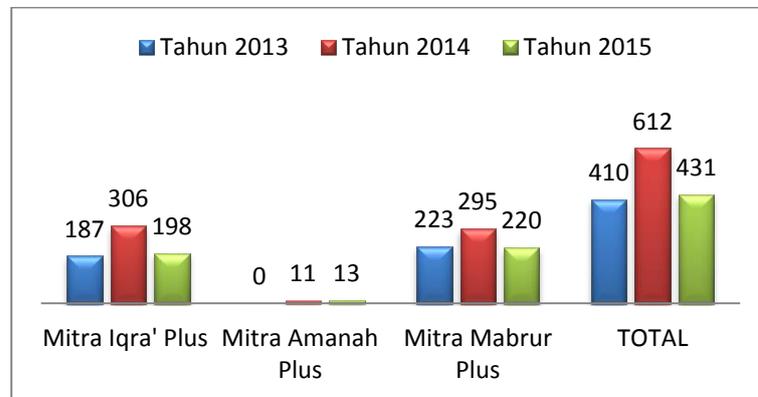
<sup>54</sup>Erwan Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif*,(Donoharjo: Gava Media,2009). hal. 64.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang

Pada saat melakukan penjualan produk asuransi syariah, kita akan mengenal polis asuransi. Polis asuransi adalah bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.<sup>55</sup> Penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang terdiri dari tiga produk asuransi syariah diantaranya mitra iqro' plus (asuransi pendidikan) , mitra mabrur plus (asuransi haji) dan mitra amanah (asuransi kesehatan).



Gambar 4.1

#### Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang Periode 2013 sampai 2015

Perkembangan penjualan polis asuransi dari ketiga produk diatas antara lain yaitu penjualan produk mitra iqro' plus pada tahun 2013 berjumlah 187

<sup>55</sup> Nurul Ichsana Hasan, *Pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Referensi, 2014). hal.106.

polis, tahun 2014 berjumlah 306 polis dan tahun 2015 berjumlah 198 serta penjualan produk mitra mabrur plus pada tahun 2013 berjumlah 223 polis, tahun 2014 berjumlah 295 dan pada tahun 2015 berjumlah 220. Sedangkan, penjualan produk mitra amanah pada tahun 2013 tidak ada yang terjual, tahun 2014 berjumlah 11 polis, dan tahun 2015 berjumlah 13 polis.<sup>56</sup>

Dari data diatas dapat dilihat bahwa perkembangan penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang dari tahun 2013 jumlah polis yang terjual secara keseluruhan sebesar 410 polis asuransi, tahun 2014 sebesar 612 polis asuransi dan tahun 2015 sebesar 431. Dapat diartikan bahwa terjadinya kenaikan dan penurunan penjualan polis asuransi dalam tiga tahun terakhir.

Penjualan polis asuransi biasanya dilakukan oleh tenaga penjual yaitu agen asuransi. Berdasarkan UU No. 2 tahun 1992 tentang perasuransian, agen asuransi didefinisikan sebagai seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa perasuransian untuk dan atas nama penanggung.<sup>57</sup> Jadi Agen asuransi syariah adalah seseorang yang mempunyai kewajiban melakukan kegiatan pendataan pasar, analisa pasar, analisa produk, dan penutupan produk baru asuransi jiwa syari'ah sesuai dengan segmen pasarnya sehingga tenaga penjual (Agen) merupakan ujung tombak dalam penjualan polis asuransi.

Jumlah tenaga penjual (Agen) pada tahun 2013 yaitu 55 orang namun pada tahun 2016 terjadinya penurunan jumlah tenaga penjual (Agen) menjadi 33

---

<sup>56</sup>AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Bagian Produksi*, 2016

<sup>57</sup>AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Materi Diklat Agen*, 2014

orang, pengurangan tenaga penjual dikarenakan produktivitas agen yang menurun serta faktor internal yang timbul dari diri agennya sendiri yang kurang ulet.<sup>58</sup> AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selain melihat dari faktor internal sangat penting juga melihat dari faktor eksternalnya, salah satunya dari persepsi pemegang polis AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang.

## **B. Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang**

Persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi diketahui dengan cara melakukan perhitungan hasil kuesioner yang telah disebarikan kepada responden yaitu Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sebanyak 70 orang. Responden diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan yang penulis berikan mengenai perhatian konsumen, daya tarik dan penjualan.

### 1. Analisis Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.<sup>59</sup> Suatu alat ukur dinyatakan *valid* apabila alat ukur tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23.

---

<sup>58</sup>AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Bagian Operasional*,2016

<sup>59</sup>Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014). hal.192.

Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.<sup>60</sup>

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27,64	18,871	,889	,970
Q2	27,87	20,172	,834	,972
Q3	27,64	18,871	,889	,970
Q4	27,70	19,662	,926	,967
Q5	27,87	20,172	,834	,972
Q6	27,70	19,662	,926	,967
Q7	27,67	19,151	,922	,967
Q8	27,70	19,662	,926	,967

*Sumber : Data Primer, Juni 2016*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.1 maka nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan yang terletak pada “*Corrected Item Total Correlation*” semua lebih besar dari 0,235, berarti butir-butir pertanyaan sudah *valid*.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>61</sup> Realibilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang

<sup>60</sup> Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014). hal.192.

<sup>61</sup> Rudi Aryanto. *Panduan SPSS*, (2015). hal.28.

sama. Uji realibilitas menggunakan software SPSS 23. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.<sup>62</sup>

**Tabel 4.2**  
**Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	8

*Sumber : Data Primer, Juni 2016*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.2 didapat nilai *Alpha* sebesar 0,973, maksudnya adalah secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliable* karena nilai 0,973 lebih besar dari *standart* nya yaitu 0,60.

## 2. Karakteristik Responden

Penulis tidak menyertakan nama dan instansi responden tetapi hanya karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Responden sebanyak 70 orang yang terdiri dari 34 orang jenis kelamin laki-laki dan 36 orang berjenis kelamin perempuan. Berikut ini disajikan tabel-tabel mengenai karakteristik responden :

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	34	48,6%
Perempuan	36	51,4%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, Juni 2016*

---

<sup>62</sup> Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014). hal.192.

Berdasarkan tabel diatas responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang atau (48,6%), dan perempuan sebanyak 36 orang atau (51,4%). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi responden yang berdasarkan jenis kelamin yang banyak adalah berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
<25 Tahun	30	42,9%
>25 Tahun	40	57,1%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, Juni 2016*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang di ambil sampelnya sebanyak 70 orang dimana berdasarkan usia terdiri dari 30 orang berusia dibawah 25 tahun atau 42% dan 40 orang atau 57,1% berusia diatas 25 tahun. Dari tabel diatas kita ketahui bahwa distribusi responden yang berdasarkan usia yang banyak adalah yang berusia 25 tahun keatas.

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	0	0%
SMP	5	7,1%
SMA/Sederajat	29	41,4%
Diploma	15	21,4%
S1	21	30%
S2	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, 2016*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang diambil sampelnya sebanyak 70 orang berdasarkan pendidikan terakhir, terdiri dari 0 orang pendidikan terakhirnya SD atau 0%, 5 orang pendidikan terakhirnya SMP atau 7,1%, 29 orang pendidikan terakhirnya SMA/Sederajat atau 41,1%, 15 orang pendidikan terakhirnya Diploma atau 21,4%, 21 orang pendidikan terakhirnya S1 atau 30%, dan 0 orang pendidikan terakhirnya S2.

**Tabel 4.6**  
**Skor**

<b>Atribut</b>	<b>Skor</b>
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Perhatian Konsumen**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang jelas dan tepat	19 27,1%	32 45,7%	19 27,1%	0 0%	0 0%
2.	Tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi	27 38,6%	32 45,7%	11 15,7%	0 0%	0 0%

*Sumber: Data primer, 2016*

Tabel 4.7 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban untuk indikator perhatian konsumen, maka untuk pernyataan informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang jelas dan tepat, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 32 orang atau (45,7%). Kemudian pernyataan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju 27 orang atau (38,6%).

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tarik**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Buku polis asuransi yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti	16 22,9%	36 51,4%	15 21,4%	3 4,3%	0 0%
2.	Penampilan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi	20 28,6%	35 50%	13 18,6%	2 2,9%	0 0%

*Sumber: Data primer, 2016*

Tabel 4.8 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban untuk indikator daya tarik, maka untuk pernyataan buku polis asuransi yang

diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 36 orang atau (51,4%). Kemudian pernyataan penampilan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju 25 orang atau (50%).

**Tabel 4.9**  
**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Penjualan**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga polis asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang relatif murah dan terjangkau	14 21,4 %	41 58,5%	15 21,4 %	0 0%	0 0%
2.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan	17 24,3 %	38 54,3 %	14 20%	1 1,4 %	0 0%
3.	Harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk	9 12,9 %	39 55,7 %	22 31,4 %	0 0%	0 0%
4.	Pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang	15 21,4 %	34 48,6%	21 30%	0 0%	0 0%

*Sumber: Data primer, 2016*

Tabel 4.9 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban untuk indikator penjualan, maka untuk pernyataan harga polis asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang relatif murah dan terjangkau , maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 41 orang atau (58,5%). Kemudian pernyataan pelayanan yang diberikan oleh tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 38 orang atau (54,3%), dan pernyataan harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 39 orang atau (35,7%), serta pernyataan pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 34 orang atau (48,6%).

**Tabel 4.10**  
**Rekapitulasi Persepsi Pemegang Polis**  
**Terhadap Penjualan Polis**

No	PERNYATAAN				
	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1	27,1	45,7	15,7	-	-
2	38,6	45,7	15,7	-	-
3	22,9	51,4	21,4	4,3	-
4	28,6	50	18,9	2,9	-
5	21,4	58,5	21,4	-	-
6	24,3	54,3	20	1,4	-
7	12,9	55,7	31,4	-	-
8	21,4	48,6	30	-	-

*Sumber: Data primer, 2016*

Dari hasil 4.11 dapat disimpulkan bahwa pemegang polis mempunyai persepsi yang cukup baik mengenai penjualan dari segi perhatian yang diberikan tenaga penjual kepada pemegang polis, daya tarik yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah serta dari segi penjualannya (misalnya: dari segi harga, pelayanan dan kepercayaan dari pemegang polis AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang). Ini terlihat dari jawaban responden terhadap beberapa item pernyataan yang dinotasikan dalam angket yang menyatakan jawaban mereka terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang kepada pemegang polisnya. Berdasarkan data rekapitulasi sebanyak 24,65% menyatakan sangat setuju, 51,23% menjawab setuju, sisanya 21,81% menyatakan netral, 1,07% tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4.11**  
**Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang**

No	Pernyataan	Rata-Rata
1	Informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Syariah jelas dan tepat	4
2	Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi	4,2
3	Buku polis asuransi yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti	3,9
4	Penampilan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi	4
5	Harga polis asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang relatif murah dan terjangkau	3,9
6	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan	4
7	Harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk	3,8
8	Pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang	3,9
<b>TOTAL</b>		<b>31,7</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>31,7</b> = $\frac{\quad}{8}$ <b>8</b> = <b>3,96</b>

*Sumber : Data Primer, Juni 2016*

Penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan secara sistematis persepsi pemegang polis terhadap penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang. Berdasarkan perolehan data skor diatas dapat dihitung dengan menggunakan rata-rata indeks. Akan

diperoleh hasil yang menunjukkan respon yang baik apabila hasil perhitungan skor  $\geq 4$ , dan sebaliknya hasil akan menunjukkan respon yang kurang baik jika hasil perhitungan nilai  $\leq 4$ . Analisis akan diperoleh sebagai berikut :

1. Informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Syariah jelas dan tepat.

$$X_w = \frac{(19 \times 5) + (32 \times 4) + (19 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{280}{70} = 4$$

Artinya : Jawaban responden terhadap informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang jelas dan tepat adalah berada antara setuju dan nihil jawaban responden  $\geq 4$  persepsi pemegang polis terhadap informasi pembukaan polis adalah baik.

2. Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi.

$$X_w = \frac{(27 \times 5) + (32 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{296}{70} = 4,2$$

Artinya : Jawaban responden terhadap tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi adalah berada antara sangat setuju dan setuju jawaban responden  $\geq 4$  persepsi pemegang polis terhadap tenaga penjual (Agen) dalam menjual polis datang tepat waktu adalah baik.

3. Buku polis asuransi yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti .

$$X_w = \frac{(16 \times 5) + (36 \times 4) + (15 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{275}{70} = 3,9$$

Artinya : Jawaban responden terhadap buku polis asuransi yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti adalah berada antara setuju, sangat setuju dan nihil jawaban responden  $\leq 4$  persepsi pemegang polis terhadap buku polis asuransi yang diberikan adalah cukup baik.

4. Penampilan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi .

$$X_w = \frac{(20 \times 5) + (35 \times 4) + (13 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{283}{70} = 4$$

Artinya : Jawaban responden terhadap penampilan tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi adalah berada antara setuju dan nihil jawaban responden  $\geq 4$  persepsi pemegang polis terhadap penampilan tenaga penjual adalah baik.

5. Harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk.

$$X_w = \frac{(14 \times 5) + (41 \times 4) + (15 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{279}{70} = 3,9$$

Artinya : Jawaban responden terhadap harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk adalah berada antara setuju dan nihil, jawaban responden  $\leq 4$  persepsi pemegang polis terhadap harga polis yang ditawarkan adalah cukup baik.

6. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan.

$$X_w = \frac{(17 \times 5) + (38 \times 4) + (14 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{281}{70} = 4$$

Artinya : Jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan adalah berada antara setuju, sangat setuju dan nihil, jawaban responden  $\geq 4$  persepsi pemegang polis terhadap pelayanan yang diberikan tenaga penjual adalah baik.

7. Harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk.

$$X_w = \frac{(9 \times 5) + (39 \times 4) + (22 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{267}{70} = 3,8$$

Artinya : Jawaban responden terhadap harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk adalah berada antara setuju dan nihil, jawaban responden  $\leq 4$  berarti harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat produk adalah cukup baik.

8. Pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang.

$$X_w = \frac{(15 \times 5) + (34 \times 4) + (21 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{70} = \frac{274}{70} = 3,9$$

Artinya : Jawaban responden terhadap pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang adalah berada antara setuju dan nihil, jawaban responden  $\leq 4$  persepsi pemegang polis terhadap tenaga penjual adalah cukup baik.

Persepsi pemegang polis dari 8 pernyataan yang dikelompokkan dalam tiga indikator tersebut, dapat skor rata-rata 3,96 artinya persepsi pemegang polis dari 8 pernyataan tersebut adalah cukup baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui bahwa penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sudah masuk pada kategori cukup baik, karena nasabah cukup puas dengan penjualan polis asuransi yang telah diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang bisa dilihat dari hasil perhitungan rata-rata sebesar 3,96 yang artinya  $\leq 4$ . Dari penilaian serta tanggapan responden mengenai penjualan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang yang meliputi indikator perhatian konsumen, daya tarik, serta penjualan yang telah dirasakan oleh para pemegang polis yang didominasi oleh penilaian sangat setuju sebanyak 24,65%, penilaian setuju sebanyak 51,23%, dan sebanyak 21,81% responden menyatakan netral, sisanya hanya 1,07% tidak setuju dan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### **B. Saran**

Sebaiknya AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang dapat meningkatkan penjualan polis asuransi yang cukup baik menjadi lebih baik lagi melalui peningkatkan produktivitas tenaga penjual, karena tenaga penjual merupakan ujung tombak dalam menjualkan produk. Sehingga calon pemegang polis yang telah menjadi pemegang polis tetap membayar premi perbulannya serta masyarakat yang belum menjadi pemegang polis dapat menjadi pemegang polis diwaktu yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Materi Diklat Agen*, 2014
- AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Bagian Produksi*, 2016
- AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang, *Bagian Operasional*, 2016
- Aryanto, Rudi. 2015. *Panduan SPSS*
- Didin, Hafidhuddin, dkk. 2009. *Solusi Berasuransi*. Bandung : PT Karya Kita
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Paktik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasan, I. N. 2014. *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta : Referensi
- Iqbal, Muhaimin. 2009. *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik (Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir dan Riba)*. Jakarta : Gema Insani
- Kotler, P dan Kevin, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Penj. Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Nasional, N. P. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa
- Nur Rianto, Muhammad. 2015. *Pemasaran Staretgik pada Asuransi Syariah*. Jakarta : Gramata Publishing
- Prihartono, Wahyu. M. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta : Kanisius
- Purwanto, Erwan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Donoharjo : Gava Media
- Rahman, Abdul , dkk. 2012. *Fiqh Muamalat*. Jakarta : Penadamedia Group
- Salim, Abbas. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

- Setiadi, N. J. 2013. *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta : Kharisma Putra Utama
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistik Prametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta
- Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : Liberty
- Syariah, P. P. T. 2011. *Konsep Produk dan Implementasi Oprasional Bank Syariah*. Jakarta : Djambatan
- Triandaru, S dan Budiantoso, T. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat
- Umar, Hussein. 2009. *Metode Penelitian untuk Sripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Wirdayaningsih. 2007. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta : Prenada Media

## **JURNAL**

- Arizal, dkk. 2015. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Membeli Polis Asuransi Jiwa pada PT . Asuransi Jiwasraya (Persero) Pekanbaru *Universitas Lancang Kuning* : 12(2), 158.
- Djauhari, dkk. 2010. "Strategi Meningkatkan Kinerja Penjualan Asuransi Jiwa". *STEI Bank BPD Jateng* . 6(1), 174.
- Kusdani, Dedi. "Persepsi Terhadap Sikap dan Minta Penggunaan Layanan Internet pada Perusahaan Jasa Asuransi". *Jurnal Organisasi & Manajemen*. 10(2),109.
- Nita, Novita dkk. 2009. "Pengaruh Jumlah Tenaga Penjual Terhadap Peningkatan Penjualan Polis Asuransi. *Jurnal Manajemen Informatika*. 1(2), 76.
- Permata, Fita. 2014. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking pada BNI Syariah Cabang Palembang. Tugas Akhir Program D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang : Diterbitkan.

Rahmawati, Winda. 2015. Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi. Skripsi Program Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang : Tidak Diterbitkan.

# LAMPIRAN



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jln.Prof.K.H. Zainal Abidin Fikri No.1 Km.3,5 Telp. (0711)354668 Palembang

Formulir D2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Kepada Yth.  
Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Murni Dayani

NIM/Program Studi : 13180161/D.III Perbankan Syari'ah

Judul Tugas Akhir : Persepsi Pemegang Polis Terhadap Penjualan Polis Asuransi pada  
AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhir agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Palembang, November 2016

Penguji Utama

Candra Zaky Maulana, MM  
NIP. 197912232009121002

Penguji Kedua

Lidia Desiana, SE.,M.Si  
NIK. 1605061801

Mengetahui  
Wakil Dekan I

Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag  
NIP. 197509282006042001

Nomor : 262/UIN/PLGS/EKST/VII/2016

Palembang, 01 Agustus 2016

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Syari'ah**  
**Universitas Islam Negeri (UIN)**  
**Raden Fatah Palembang**  
**Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5**  
**PALEMBANG**

**Hal : Surat izin Penelitian**

***Assalamu'alaikum Wr.Wb***

*Salam dan doa kami panjatkan kepada Allah SWT, semoga dalam keadaan Sehat Wal'afiat dan sukses melaksanakan amanah perusahaan setiap hari. Amien.*

Menindaklanjuti surat nomor 546/Un.09/V1.1/PP.009/06/2016 tanggal 17 Juni 2016 perihal mohon izin penelitian, pada prinsipnya kami tidak berkeberatan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Fakultas Syari'ah untuk mengambil data dan melakukan penelitian/observasi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Palembang yang bernama :

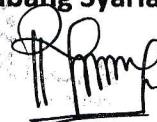
Nama : Murni Dayani  
NIM : 13180161  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syari'ah D.3  
Judul Penelitian : PERSEPSI PEMEGANG POLIS TERHADAP PENJUALAN POLIS ASURANSI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 DIVISI SYARIAH CABANG PALEMBANG

Semoga bermanfaat bagi mahasiswa sebagai ilmu.

Demikian kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum WR. WB.***

**AJB Bumiputera 1912**  
**Kantor Cabang Syariah Palembang**



**RIAN FEBRINA, SE**  
KURAK

Tembusan :

❖ Arsip.



**PERSEPSI PEMEGANG POLIS TERHADAP PENJUALAN POLIS  
ASURANSI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 DIVISI SYARIAH CABANG  
PALEMBANG**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya memohon bantuan saudara/i untuk menanggapi pertanyaan yang terlampir sebagai bahan penulisan tugas akhir. Tidak ada jawaban yang salah dalam daftar pertanyaan ini, jawaban dijaga kerahasiaanya karen semata-mata untuk keperluan ilmiah. :Atas bantuan dan kesediaan suadar/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, penulis mengucapkan terimakasih.

Wassalam'mualaikum Wr. Wb

Nama : Murni Dayani

Nim : 13180161

Data Responden :

1. Nomor Responden :
2. Jenis Kelamin : L/P
3. Usia saat ini :
  - a. Kurang dari 25 Tahun
  - b. Lebih dari 25 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA/Sederajat
  - d. Akademi/Diploma
  - e. S1
  - f. S2/S3

Petunjuk pengisian Kuesioner

- Mohon bantuan kesediaan bapak/ibu/saudara/i selaku pemegang polis pada PT AJB Bumiputera Syariah Cabang Palembang uuntuk mengisi kolom pertanyaan dibawah ini.
- Berikan tanda ( X ) pada kotak yang tersedia sesuai dengan persepsi pemegang polis.
- Penelitian ini sifatnya hanya untuk kegiatan penulisan tugas akhir.
- Keterangan
  - SS : Sangat Setuju
  - S : Setuju
  - N : Netral
  - TS : Tidak Setuju
  - STS : Sangat Tidak Setuju

• Pernyataan mengenai indikator perhatian konsumen

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Informasi pembukaan polis asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Syariah jelas dan tepat					
2	Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang selalu datang tepat waktu saat menjual polis asuransi					

• Pernyataan mengenai indikator daya tarik

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Buku polis asuransi yang diberikan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang menarik dan mudah dimengerti					
2	Penampilan Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang saat menjual polis asuransi terkesan rapi					

• Pernyataan mengenai indikator penjualan (harga, pelayanan, kepercayaan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga polis asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang relatif murah dan terjangkau					
2	Pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sangat memuaskan					

3	Harga polis asuransi yang ditawarkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat produk					
4	Pemegang polis mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap Tenaga Penjual (Agen) AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Palembang					

Atas partisipasi dan bantuan anda, penulis mengucapkan terima kasih.