

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Strategi *public relations* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah.

Strategi yang digunakan oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri yakni melakukan permohonan maaf, menghentikan pemasaran sampai masalah selesai, mendorong *track record* positif, dan menunjuk *unofficial spoke person*. Strategi-strategi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Strategi tersebut juga sudah sesuai dengan nilai-nilai Islam/prinsip syariah.

2. Peran strategi *public relations* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri menerapkan dari 3 aspek kepercayaan yang dijalankan. Semua tahapan mulai dari tahapan kemampuan meliputi pengelolaan dana menggunakan prinsip syariah dan alokasi dan *tabarru'*, tahapan kebaikan hati meliputi melakukan permohonan maaf dan tidak berlakunya sistem dana hangus, dan tahapan integritas meliputi transparansi pengelolaan dana, mengajukan dokumen RPKP (Rencana Penyehatan Keuangan Perusahaan), pembentukan BPA (Badan Perwakilan Anggota). Selain melakukan perencanaan penanganan kepercayaan dengan menerapkan aspek tersebut PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri juga berupaya untuk mencegah atau meminimalisir adanya penurunan kepercayaan dari nasabah kembali. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri memiliki nasabah yang tetap bertahan dan rutin membayar premi adalah

sebanyak 96% dari jumlah keseluruhan nasabah atau 2.014 nasabah bertahan.

B. Saran

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dijadikan ide untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian strategi *public relations* ketika menghadapi keluhan nasabah dengan menggunakan indikator lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga nantinya dari hasil penelitian dapat diketahui strategi apa saja yang dapat digunakan untuk membangun kepercayaan.