

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN NASABAH
(Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



INDAH CAHYA INTANESIA

9.314.159.18

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN NASABAH
(Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)**

INDAH CAHYA INTANESIA

9.314.519.18

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dr. Andriani, S.E., M.M
NIP. 19730113 200312 2 2001**

Pembimbing II



**Sri Hariyanti, S.HI, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 1 Juli 2023

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Indah Cahya Intanesia

NIM : 931415918

Judul : Analisis Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah (Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Stara Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M
NIP. 19730113 200312 2 2001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, S.HI, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 1 Juli 2023
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Indah Cahya Intanesia

NIM : 931415918

Judul : Analisis Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah (Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2023 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M
NIP. 19730113 200312 2 2001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, S.HI, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN NASABAH
(Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)**

**INDAH CAHYA INTANESIA
9.314.159.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada 18 Juli 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Nuril Hidayati S.Fil.I., M.Hum
NIP. 19800131 200312 2 2003

()

2. Penguji I

Dr. Andriani, S.E., M.M
NIP. 19730113 200312 2 2001

()

3. Penguji II

Sri Hariyanti, S.HI, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

()

Kediri, Oktober 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indah Cahya Intanesia

NIM : 931415918

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : indahcahyaint@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Analisis Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah (Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 18 Desember 2023

Penulis

(Indah Cahya Intanesia)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Cahya Intanesia
NIM : 931415918
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Agustus 2000
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya
Email : indahcahyaint@gmail.com

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagaimana atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kediri, 19 September 2023

Saya yang menyatakan

Indah Cahya Intanesia

MOTTO

تَرَاضٍ عَنِ تِجْرَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لَا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا ۖ مِنْكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

(QS. An-Nisa 4:29)

HALAMAN PERSEMBAHAN

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ بِسْمِ

Sesungguhnya tiada kata yang pantas diucapkan selain puji syukur bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan dan kekurangan. Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai:

1. Kedua orang tua, kakak dan adik saya tercinta Ayahanda Minardi Cahya Hidayah, Ibunda Musrinah, Imansari Cahya Permata, dan Putri Cahya Andriani motivator terbesar dalam hidup saya yang tak pernah lelah mendo'akan dan menyayangi saya. Terima kasih atas semua pengorbanan, kesabaran, dan dukungannya hingga mengantar saya sampai di titik ini.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M dan Ibu Sri Hariyanti, S.HI, M.M yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktunya, terimakasih atas bimbingan dan ilmunya.
3. Pihak lembaga PT. Asuransi Jiwa Syariah Cabang Kediri yang telah bersedia membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat saya Dwi Setyaningrat, Maysa Wahyu Santika, Annisa Dwi Octavia, dan Puput Noviana Indra Mulyani terima kasih karena kalian sudah mau berjuang bersama dan menemani saya saat senang maupun susah.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi untuk saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk segala hal yang telah kalian berikan untuk saya.

ABSTRAK

INDAH CAHYA INTANESIA, 2023. *Analisis Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah (Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing: Dr. Andriani, SE, MM dan Sri Hariyanti, SHI, MM:

Kata Kunci: Strategi *Public Relations*, Peran Strategi *Public Relations*, Kepercayaan Nasabah

Skripsi ini di latar belakang oleh sejumlah perusahaan asuransi di Indonesia menemui *collapse* dan gagal bayar yang bermula dari PT. Asuransi Jiwasraya (persero) dengan indikasi kerugian negara senilai 13,7 Triliun di tahun 2019 mengejutkan publik, berita miring mengenai industri asuransi ternyata berdampak pada perusahaan-perusahaan asuransi yang menyandang status syariah karena dianggap akan sama seperti konvensional, hal ini berimbas pada kepercayaan nasabah terhadap keinginan dalam memakai produk asuransi syariah, khususnya di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera sehingga perlu diadakannya penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) strategi *public relations* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah; (2) peran strategi *public relations* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti kepala cabang, karyawan serta nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri. Sedangkan dokumentasi didapatkan peneliti dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi *public relations* yang digunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri untuk mempertahankan kepercayaan nasabah meliputi: (1) mendefinisikan masalah; (2) perencanaan dan penyusunan program; (3) melakukan tindakan dan berkomunikasi; (4) evaluasi program; (5) melakukan permohonan maaf kepada nasabah; (6) menghentikan pemasaran produk asuransi sampai masalah selesai (7) mendorong *track record* positif perusahaan; (8) menunjuk *unofficial spoke person*. Oleh karena itu, strategi *public relations* dapat disimpulkan sudah berjalan efektif. Peran strategi *public relations* telah melalui semua tahap kepercayaan mulai dari tahapan kemampuan, kebaikan hati, serta integritas yang memperhatikan: (1) dikelolanya dana menggunakan prinsip syariah; (2) alokasi dana *tabarru'*; (3) melakukan permohonan maaf; (4) tidak berlakunya sistem dana hangus; (5) transparansi pengelolaan dana pemegang polis; (6) mengajukan Dokumen Rencana Penyehatan Keuangan Perusahaan (RPKP) kepada OJK; (7) pembentukan BPA (Badan Perwakilan Anggota). Oleh karena itu, peran strategi *public relations* telah memenuhi seluruh indikator serta dapat disimpulkan mampu dalam berperan menangani kepercayaan dan mempertahankan 96% atau 2.104 nasabah.

KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ بِسْمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam yang telah menganugrahkan nikmat iman dan Islam hingga akhirnya dapat memberikan pancaran yang berhiaskan hidayah serta taufik-Nya yang mengantarkan penulis pada puncak perjalanan panjang “Skripsi”. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menjadi zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Semoga senantiasa kesejahteraan selalu teriringi kepada sahabat, keluarga beserta seluruh umat Nabi Muhammad SAW.

Dengan tetap mengharapkan pertolongan Allah SWT, sang pemberi nafas hidup yang telah melimpahkan karunia-Nya serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yakni penulisan Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri yang berjudul “Analisis Strategi *Public Relations* dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah (Studi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)” Penelitian Skripsi ini juga dimaksudkan sebagai wahana untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan teori yang telah ada dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Di samping itu, juga diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan nilai-nilai disiplin ilmu, demi mengadakan pembaharuan bagi penegakan pendidikan di masa mendatang.

Meskipun penulis merasa bahwa Skripsi masih jauh dari sempurna, namun berkat rahmat dan inayah dari Allah SWT, serta atas bantuan dari berbagai pihak,

akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan seutas doa dan untaian rasa syukur, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Dr. Sulistyowati, S.HI., MEI. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Dr. Andriani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
5. Sri Hariyanti S.HI, M.M. selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada Penulis hingga terselesainya penulisan Skripsi ini.
6. Kepala PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri beserta Staf dan nasabah, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis dalam pencarian data untuk penelitian Skripsi ini.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta, selaku orang tua Penulis, terima kasih telah menemani dengan tabah, sabar atas segala perhatian dan kucuran keringat serta doa-doa yang senantiasa Engkau panjatkan untuk cita-cita dan kesuksesan anak-anakmu.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yangberlipat ganda dari Allah SWT dan Penulis menyadari bahwa penulisan

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka saran dan kritik sangat Penulis harapkan untuk perbaikan dan demi sempurnanya penulisan Skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya khususnya keluarga besar Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kediri, 31 Mei 2023

Indah Cahya Intanesia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Telaah Pustaka	12
BAB II LANDASAN TEORI	
F. Strategi <i>Public Relations</i>	16
1. Definisi Strategi <i>Public Relations</i>	16
2. Bentuk Strategi <i>Public Relations</i>	17

3. Tugas <i>Public Relations</i>	18
G. Kepercayaan.....	20
4. Definisi Kepercayaan	20
5. Indikator Kepercayaan.....	21
6. Kepercayaan dalam Islam.....	22
H. Asuransi Syariah	23
7. Definisi Asuransi Syariah	23
8. Jenis Akad Pada Asuransi Syariah	24
9. Dasar Hukum Asuransi Syariah	25

BAB III METODE PENELITIAN

I. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
J. Kehadiran Peneliti.....	27
K. Lokasi Penelitian.....	27
L. Sumber data	28
M. Pengumpulan Data	30
N. Analisis Data.....	31
O. Pengecekan Keabsahan Data	32
P. Tahap-Tahap Penelitian	32

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Q. Paparan Umum Obyek Penulisan	33
1. Sejarah lahirnya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	
2. Cabang Kediri.....	33
3. Visi Misi	34
4. Nilai-Nilai Perusahaan.....	34

5. Budaya Perusahaan.....	35
6. Susunan Formasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	35
7. Jobdesk Pegawai PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	35
8. Produk-Produk PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	36
R. Paparan Data	41
1. Strategi public relations PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah	41
2. Peran strategi public relations PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah	49
S. Temuan Penelitian	59
BAB V PEMBAHASAN	
T. Strategi <i>public relations</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah	61
U. Peran strategi <i>public relations</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan kepercayaan nasabah	71
BAB VI PENUTUP	
V. Kesimpulan	77
W. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	7
LAMPIRAN.....	7
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Aset Industri Asuransi Kurun 2017 Hingga 2021 Pada Satuan Triliun	2
Tabel 1.2 Perkembangan Asuransi Jiwa dengan Prinsip Syariah 2017-2021	3
Tabel 1.3 Data Perbandingan Asuransi Jiwa Syariah di Kediri	4
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Tahun 2018-2021	5
Tabel 1.5 Jumlah Utang Klaim Tahun 2017-2021	7
Tabel 1.6 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Public Relations</i>	8
Tabel 1.7 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Public Relations</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	8
Tabel 1.8 Indikator Kepercayaan	9
Tabel 1.9 Indikator Kepercayaan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	10
Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	41
Tabel 4.2 Data Jumlah Keluhan Nasabah PT. AJS Bumiputera Cab. Kediri	42
Tabel 4.3 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Public Relations</i>	44
Tabel 4.4 Kepercayaan tahap Kemampuan PT. AJS Bumiputera Cab. Kediri	49
Tabel 4.5 Kepercayaan tahap Kebaikan Hati PT. AJS Bumiputera Cab. Kediri	51
Tabel 4.6 Kepercayaan tahap Integritas PT. AJS Bumiputera Cab. Kediri	53
Tabel 4.7 Data Nasabah Bertahan PT. AJS Bumiputera Cab. Kediri	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Pedoman Wawancara	77
Lampiran II: Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian.....	81
Lampiran III: Dokumentasi saat Wawancara.....	82
Lampiran IV: Formulir Pengajuan Klaim	84
Lampiran V: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I	85
Lampiran VI: Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II	87
Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup	88