

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM
MEMPERTAHANKAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID 19
DITINJAU DARI KOMUNIKASI ISLAM
Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH

9314.119.17

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM
MEMPERTHANKAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID 19
DITINJAU DARI KOMUNIKASI ISLAM
Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri**

Ditulis oleh:

SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH

931411917

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM
MEMPERTHANKAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID 19
DITINJAU DARI KOMUNIKASI ISLAM
Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri**

Ditulis oleh:

SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH

931411917

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing II



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 19871228 202012 2 011

NOTA DINAS

Kediri, 27 September 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH
NIM : 9314.119.17
Judul : ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATIOM* DALAM
MEMPERTAHANKAN NASABAH DI ARA
PANDEMI COVID-19 DITINJAU DARI
KOMUNIKASI ISLAM (STUDI KASUS: PT.
ASURANSI Jiwa SYARIAH BUMIPUTERA
CABANG KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 19871228 202012 2 011

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

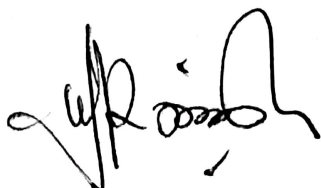
Nama : SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH
NIM : 9314.119.17
Judul : ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM
MEMPERTAHANKAN NASABAH DI ERA
PANDEMI COVID-19 DITINJAU DARI
KOMUNIKASI ISLAM (STUDI KASUS: PT.
ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA
CABANG KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang
Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 02 November 2021, kami
dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP.196906171998031002

Pembimbing II



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 198712282020122011

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM
MEMPERTAHANKAN NASABAH DI ERA PANDEMI COVID-19
DITINJAU DARI KOMUNIKASI ISLAM**

(Studi Kasus: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri)

**SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH
9314.119.17**

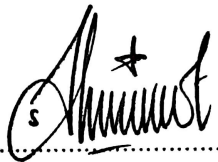
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 02 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Sulistyowati, MEI


NIP. 19810930 200901 2 008

()

2. Penguji I

Rofik Efekndi, S.Kom., MM

NIP.19690617 199803 1 002

()

3. Penguji II

Ning Purnama Sariati, MEI

NIP. 19871228 202012 2 011

()

Kediri, 11 November 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

“Dan mengajarnya pandai berbicara ”¹

(QS. Ar-Rahman: 55 ayat 4)

Menurut Ali Ash Shabuni ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia diberi petunjuk oleh Allah SWT untuk berkomunikasi dengan baik agar dapat menerangkan maksud dari sesuatu.²

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Penerbit Diponegoro, 2014), 242

² Muhammad Ali Ash Shabuni, *Shafwatu'l Tafsir* (Beirut: Daar Al-Qaranu'l Karim, 1981), 48

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya tiada kata yang pantas diucapkan selain puji syukur bagi Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun 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 dan kakak saya tercinta Bapak Sumaji, Ibu Siti Maslikah dan Kakak Mohammad Samsul Arifin motivator terbesar dalam hidup saya yang selalu berdoa dan setia mendampingi saya. Tak pernah cukup saya membalas semua jerih payah, pengorbanan, kesabaran, dukungan, cinta dan kasih sayang bapak, ibu serta kakak saya.
2. Dosen pembimbing, Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM dan Ibu Ning Purnama Sariati MEI yang selalu sabar dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya, terimakasih atas bimbingan dan ilmunya.
3. Segenap keluarga besar saya yang juga selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bisa mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat.
4. Lembaga PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri yang telah mengizinkan dan bersedia membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat saya Virastamida Ghifariyanti, M. Deddy Kurniawan, Destya Naya Febrianingrum, Dara Ayu Carakaningtyas, Aulya Nindya Kartikasari, Aprillia

Ayu Wulandari, dan Eka Fajarwati terima kasih telah menjadi sahabat terbaik selama ini.

6. Keluarga Besar Panca Yodha Taruna yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya.
7. Semua pihak yang telah membantu, memberi motivasi dan selalu mendoakan saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Ayu Wulandari, dan Eka Fajarwati terima kasih telah menjadi sahabat terbaik selama ini.

6. Keluarga Besar Panca Yodha Taruna yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya.
7. Semua pihak yang telah membantu, memberi motivasi dan selalu mendoakan saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI selaku Dosen wali penulis.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom selaku dosen pembimbing I, dan Ibu Ning Purnama Sariati, MEI selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak H. Khomaidi, S.Ag selaku Kepala Cabang PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri
6. Segenap staf PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Bapak Indra Setyawan, S.Kom selaku *public relation* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, Ibu Herlina, SH selaku bagian administrasi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, dan Ibu Weny Puji Ruheti, SE selaku *customer service* di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.
7. Sahabat tercinta Virastamida Ghifariyanti, Destya Naya F., M. Deddy Kurniawan, Dara Ayu C., Eka Fajarwati, Aprilia Ayu W., M. Choirul Anam, Mugi Selamat, dan semua mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017 serta semua teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan dari semua pihak yang telah disebutkan diatas dapat bernilai ibadah yang akan mendapatkan pahala dikemudian hari. Dengan

penuh rasa syukur penulis dapat menyelesaikan skripsi yang senantiasa didampingi oleh orang-orang yang sangat baik. Semoga skripsi ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Kediri, 08 September 2021

Sizka Mar'atus Sholikhah
NIM.931411917

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Public Relation</i>	16
1. Pengertian <i>public relation</i>	16
2. Sejarah perkembangan <i>Public relation</i>	17
3. Ruang lingkup <i>public relation</i>	18
4. Peran, fungsi dan tujuan <i>public relation</i>	19
5. Strategi <i>public relation</i>	20

B. Nasabah	21
1. Pengertian nasabah	21
2. Jenis-jenis nasabah	22
C. Asuransi Syariah	22
1. Pengertian asuransi syariah	22
2. Dasar hukum asuransi syariah	23
3. Jenis-jenis asuransi syariah	24
4. Prinsip dasar asuransi syariah	26
5. Operasional asuransi syariah	27
D. Pentingnya <i>public relation</i> dalam mempertahankan nasabah	29
1. Kedudukan <i>public relation</i> dalam perusahaan	29
2. Sasaran utama <i>public relation</i>	29
E. Komunikasi Islam	30
1. Pengertian komunikasi Islam	30
2. Konsep dasar komunikasi Islam	30
3. Prinsip-prinsip komunikasi Islam	30
4. Prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan penelitian	37
B. Kehadiran peneliti	37
C. Lokasi penelitian	38
D. Sumber data	38
E. Pengumpulan data	40

F. Analisis data	41
G. Pengecekan keabsahan data	42
H. Tahapan-tahapan penelitian	43
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran umum PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	44
B. Paparan data	54
C. Temuan penelitian	59
BAB V PEMBAHASAN	
A. Strategi <i>Public Relation</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Dalam mempertahankan Nasabah Di Era Pandemi Covid 19	62
B. Strategi <i>Public Relation</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Dalam mempertahankan Nasabah Di Era Pandemi Covid 19 Ditinjau Dari Komunikasi Islam	66
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DOKUMENTASI	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Solvabilitas Asuransi Syariah di Kota Kediri	5
Tabel 1.2 Hasil Wawancara dengan Nasabah PT. AJSB Cabang Kediri.....	7
Tabel 1.3 Data Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri.....	8
Tabel 3.1 Data Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri.....	39
Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah PT AJSB Cab. Kediri	54
Tabel 4.2 Data Jumlah Keluhan Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri.....	55
Tabel 4.3 Data Profesi Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri	55
Tabel 4.4 Hasil Wawancara dengan Nasabah PT. AJSB Cab. Kediri	56
Tabel 4.5 Data Strategi <i>Public Relation</i> PT. AJSB Cab. Kediri.....	57
Tabel 5.1 Prinsip Komunikasi yang Diterapkan PT. AJSB.....	74

ABSTRAK

SIZKA MAR'ATUS SHOLIKHAH, 2021. *Analisis Strategi Public Relation Dalam Mempertahankan Nasabah Di Era Pandemi Covid 19 Ditinjau Dari Komunikasi Islam (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)*, Skripsi, Program studi perbankan syariah, Fakultas ekonomi dan bisnis Islam, IAIN Kediri, Dosen pembimbing: Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Ning Purnama Sariati, MEI.

Kata kunci: strategi *public relation*, mempertahankan nasabah, komunikasi Islam

Skripsi ini dilatar belakangi oleh pentingnya analisis mengenai strategi *public relation* dalam mempertahankan nasabah, karena strategi *public relation* dalam mempertahankan nasabah berpengaruh terhadap reputasi perusahaan. Pokok penelitian ini yaitu untuk menjawab: 1. Bagaimana strategi *public relation* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan nasabah di era pandemi Covid 19? 2. Bagaimana strategi *public relation* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam mempertahankan nasabah di era pandemi Covid 19 ditinjau dari komunikasi Islam?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Metode pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Tahapan penelitian yang dilakukan yaitu tahap pra lapangan, Tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan penelitian.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) strategi *public relation* dalam mempertahankan nasabah di era pandemi covid 19 yaitu dengan menerapkan strategi *Customer Relation Manajemen* atau manajemen hubungan pelanggan dan strategi *media relation* atau hubungan dengan media. (2) kegiatan yang ada dalam strategi *Customer Relation Manajemen* (CRM) dan strategi *media relation* telah sesuai dengan prinsip komunikasi Islam dan konsep dasar komunikasi Islam yaitu *Qaulan Sadidan* (perkataan yang benar), *Qaulan Balighan* (perkataan yang efektif), *Qaulan Kariman* (perkataan yang mulia), *Qaulan Ma'rufan* (perkataan yang baik), *Qaulan Masyuran* (perkataan yang mudah dipahami), dan *Qaulan Layinan* (perkataan yang lemah lembut).