

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peran Agen dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian (Studi Kasus PT Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya)” adalah hasil penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pernyataan: Bagaimana sistem agensi yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya? dan Bagaimana peran agen takaful dalam mempengaruhi peningkatan penjualan polis asuransi kerugian di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya?

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya dalam memperluas jaringannya menggunakan Sistem *Agency* (keagenan) dibentuk dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan jumlah pemasar dan penetrasi produk syariah ke tengah masyarakat. Selain itu, agar perusahaan dapat melakukan pengendalian secara optimal, Kepala cabang dituntut untuk melakukan efisiensi biaya dalam mengelola operasional kantor cabang dan menghasilkan pendapatan secara maksimal melalui agen-agen yang produktif, karena kemungkinan perlu memiliki kendali yang cukup besar dalam pengelolaan perusahaan. Selain itu sistem agensi yang dilakukan dengan maksimal akan lebih banyak membuat persepsi dan minat masyarakat terhadap keberadaan asuransi akan meningkat sehingga mereka akan tertarik untuk melakukan kerjasama dengan lembaga asuransi yang mereka ketahui.

Sementara itu, dalam peningkatan volume penjualan, sistem agensi sangat berperan penting karena keterampilan dan kemampuan agen dalam memperkenalkan dan menginformasikan jasa asuransi akan memaksimalkan calon nasabah untuk melakukan pembelian produk sehingga akan memberikan kontribusi berupa premi yang sangat besar. Melalui kemampuan dan keterampilan yang dilakukan agen terutama untuk mengenalkan produk unggulan, maka volume penjualan bisa meningkat serta memudahkan perusahaan asuransi mendapatkan persepsi positif dari masyarakat.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran bagi perusahaan hendaknya PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya perlu tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan dalam segala hal khususnya produktivitas kinerja para agen takaful. Karena ditengah persaingan ketat saat ini perusahaan yang ingin dapat bertahan terus, harus dapat memelihara hubungan dengan para nasabah.