

**ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA PROMOSI AGEN
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN BERASURANSI SYARIAH
(STUDI KASUS AGEN PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KOTA
MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

**AULIA CHINTYA DEWI
NIM : 0505182033**

Program Studi :

ASURANSI SYARIAH

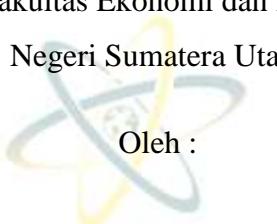


**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023 M / 1444 H**

**ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA PROMOSI AGEN
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN BERASURANSI SYARIAH
(STUDI KASUS AGEN PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KOTA
MEDAN)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara



Oleh :

AULIA CHINTYA DEWI

NIM : 0505182033

Program Studi :

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023 M / 1444 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Chintya Dewi
Nim : 0505182033
Tempat/Tanggal Lahir : Rantauprapat, 24 April 2000
Alamat : Jln. Rantau Lama, Kel. Bakaran Batu, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara, Indonesia.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA PROMOSI AGEN DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN BERASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS AGEN PT. TAKAFUL KELUARGA KOTA MEDAN)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 15 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Aulia Chintya Dewi

Nim 0505182033

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI BERJUDUL

**“Analisis Peran Media Sosial Sebagai Media Promosi Agen Dalam
Meningkatkan Pemahaman Berasuransi Syariah (Studi Kasus Agen PT.
Asuransi Takaful Keluarga Kota Medan)”**

Oleh :

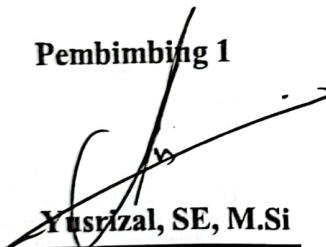
Aulia Chintya Dewi

NIM : 0505182033

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Medan, 15 Februari 2023

Pembimbing I


Yusrizal, SE, M.Si

NIDN. 2022057501

Pembimbing II


Atika, MA

NIDN. 0106038701

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah


Tri Inda Fadhlila Rahma, M.E.I

NIDN. 2029019101

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Analisis Peran Media Sosial Sebagai Media Promosi Agen Dalam Meningkatkan Pemahaman Berasuransi Syariah (Studi Kasus Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Medan)**” an. Aulia Chintya Dewi, NIM (0505182033). Program Studi Asuransi Syariah telah diujikan dalam Sidang Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 23 Februari 2023.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 10 Maret 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan

Ketua,



Dr. Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I

NIDN. 2029019101

Sekretaris,



Dr. Rahmi Syahriza, S.Th.I., MA

NIDN. 2003018501

Anggota,



2. Atika, MA

NIDN. 0106038701



4. Nursantri Yanti, M.E.I

NIDN. 2128059002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara



ABSTRAK

Aulia Chintya Dewi (0505182033) “**Analisis Peran Media Sosial Sebagai Media Promosi Agen Dalam Meningkatkan Pemahaman Berasuransi Syariah (Studi Kasus Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Medan)**” di bawah bimbingan Bapak Yusrizal, S.E, M.Si sebagai Pembimbing Skripsi I dan Ibu Atika, MA sebagai Pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Media Sosial Sebagai Media Promosi Agen Dalam Meningkatkan Pemahaman Berasuransi Syariah yang berstudi kasus pada Agen Takaful Keluarga Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Kemudian teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi (pengamatan) dan kuesioner dengan metode skala likert dengan jumlah responden 12 nasabah yang berkomentar di media sosial para agen yang menjadi informan dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memanfaatkan peran media sosial sebagai media promosi membantu para agen untuk meningkatkan pemahaman berasuransi syariah terutama terhadap para nasabah. Bahkan berdasarkan hasil wawancara, para agen takaful keluarga kota medan mengemukakan bahwa media sosial tidak hanya membantu dalam promosi untuk meningkatkan pemahaman berasuransi syariah, melainkan juga dapat menghasilkan nasabah baru. Kemudian untuk dapat mengukur pemahaman berasuransi syariah para nasabah takaful keluarga diukur melalui kuesioner dengan empat indikator yaitu pertama, pengetahuan konsumen dengan hasil kriteria sangat paham sebesar 58,3%, kriteria paham 33,3% dan kriteria cukup paham 8,3%. Kedua, pengalaman terdahulu atau lampau dengan hasil kriteria paham sebesar 41,6% dan kriteria sangat paham 58,3%. Kemudian ketiga yaitu informasi dengan kategori cukup paham sebesar 100%. Dan keempat, sosial/lingkungan dengan kriteria cukup paham sebesar 100%.

Kata Kunci : Media Sosial, Promosi, Agen, Takaful Keluarga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Peran Media Sosial Sebagai Media Promosi Agen Dalam Meningkatkan Pemahaman Berasuransi Syariah (Studi Kasus Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Medan)”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta do'a dari kedua orang tua saya yaitu Ayahanda tercinta Edy Suroso dan Ibunda tercinta Siti Rohimah Daulay yang dengan kasih sayang dan dukungan lainnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan untaian terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus kepada:

1. Terima Kasih kepada Bapak Prof. Dr. Abu Rokhmad, M.Ag. selaku (Plt) Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Terima Kasih kepada Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Terima Kasih kepada Ibu Dr. Marliyah, MA. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

4. Terima Kasih kepada Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
5. Terima Kasih kepada Bapak Dr. Mustafa Kamal Rokan, M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
6. Terima Kasih kepada Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku Ketua Jurusan Prodi Asuransi Syariah dan Ibu Rahmi Syahriza S.Th,I selaku Sekretaris Jurusan Prodi Asuransi Syariah.
7. Terima Kasih kepada Bapak Yusrizal, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Atika, MA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu, tenaga, ilmu, pendapat untuk memberikan arahan serta bimbingannya kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Terima Kasih kepada Ibu Sri Ramadhani, MM. selaku Dosen Penasehat Akademik saya yang dengan kesabarannya telah membimbing akademik saya selama masa perkuliahan.
9. Terima kasih juga saya sampaikan untuk kakek dan nenek saya yaitu Alm. Sukiran dan Almh. Masiem serta Alm. H. Sutan Baginda Daulay dan Almh. Hj. Longgom Harahap berkat nasehat dan kasih sayang mereka, saya bisa mengikuti cucunya yang lain yang telah sarjana.
10. Juga teristimewa saya ucapan kepada Almh. kakak saya tercinta yaitu Yunita Emalinda, SE. berkat dukungan dan nasehat beliau selama ini, saya bisa berada di proses ini dan menyelesaikan perkuliahan saya.
11. Saya juga mengucapkan terimakasih banyak kepada kedua uwak saya tersayang yaitu Alm. Yunil Masri dan Almh. Siti Zubaedah yang juga berkat nasehatnya selama ini saya bisa melewati proses ini dan meraih gelar sarjana.
12. Tak lupa saya juga berterima kasih kepada Bapak Ferry Syahputra selaku Kepala Manager agency di PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan serta seluruh agen yang telah banyak

membantu penulis berkaitan dengan keperluan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

13. Terima Kasih kepada sahabat-sahabat saya dari SMP sampai saat ini yaitu Vanya Nurul Izza, Shinta Nauly, Tiara Putri, memberi semangat dan doa kepada penulis.
14. Terima Kasih kepada sahabat-sahabat saya dari SMA dan Kuliah yaitu : Marlina, Nina Rahmadani Ritonga, Toibatur Rahma, Kak Rahma Ritonga, Etika Rahmi, Dyah Mega Putri, Kiafsy Agstiami, Nurmala Kumala sari, Rizkika Yulika, Tika Afriani, Yuni, Wildatun Jannah, Nurul Hasanah, Febby, Nurul dan Alamanda yang merupakan sahabat luar biasa yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
15. Terima Kasih kepada pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga Allah membala kebaikan kalian. Aamiin.

Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka, semoga Allah SWT membala kebaikan mereka dengan berlipat ganda. Penulis juga meminta maaf apabila ada kekurangan dan kelemahan di dalam penulisan Skripsi ini karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Kritik dan saran dari pembaca sangatlah penulis harapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang dan penulis juga berharap Skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualikum Wr. Wb

Medan, 15 Februari 2023

Penulis



Aulia Chintya Dewi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Batasan Istilah.....	8
BAB II : KAJIAN TEORITIS	
A. Analisis	
1. Definisi analisis.....	10
B. Promosi	
1. Definisi promosi.....	10
2. Tahapan promosi	11
3. Tujuan Promosi	12
4. Jenis – jenis promosi	14
5. Promosi menurut islam	18
C. Media Sosial	
1. Definisi media sosial.....	20
2. Jenis-jenis media sosial.....	21
3. Peran media sosial.....	22
D. Pemahaman	
1. Definisi Pemahaman	27

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman	27
E. Kajian Terdahulu	29
F. Kerangka Pemikiran	37

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	41
D. Jenis, Kriteria dan Sumber Data Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data	45
G. Teknik Keabsahan Data.....	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Sejarah umum perusahaan takaful keluarga	47
2. Struktur Organisasi	49
3. Produk-produk takaful keluarga	50
B. Gambaran Umum Responden	56
C. Hasil Penelitian	60
1. Peran media sosial sebagai media promosi agen takaful keluarga dalam meningkatkan pemahaman berasuransi syariah	60
2. Analisis pemahaman nasabah takaful keluarga dalam berasuransi syariah	71
D. Pembahasan.....	83

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA **90**

DAFTAR TABEL

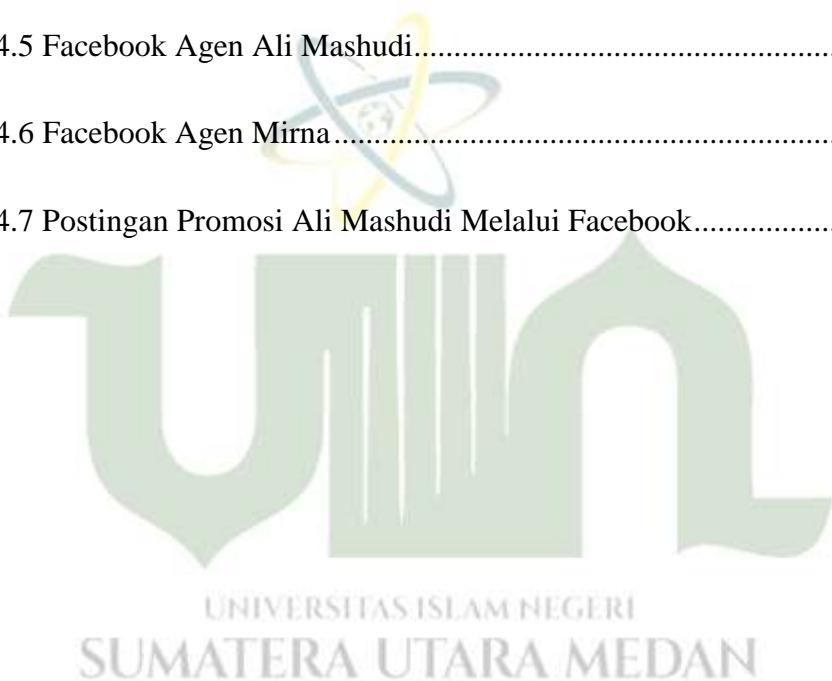
Tabel 1.1 Jumlah agen asuransi di PT. Takaful Keluarga.....	4
Tabel 2.1 Kajian terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Waktu penelitian	40
Tabel 3.2 Skala likert	44
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	57
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis produk	58
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah	58
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan media sosial nasabah	59
Tabel 4.8 Pemahaman perbedaan asuransi syariah dan konvensional.....	71
Tabel 4.9 Pemahaman akad-akad asuransi syariah	72
Tabel 4.10 Pemahaman tentang produk-produk Takaful Keluarga	72
Tabel 4.11 Pemahaman manfaat produk	73
Tabel 4.12 Pemahaman tentang pengajuan klaim.....	73
Tabel 4.13 Kriteria jawaban responden	74
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi faktor pengetahuan nasabah	74
Tabel 4.15 Pelayanan klaim di Takaful Keluarga.....	75
Tabel 4.16 Pemahaman biaya premi	76
Tabel 4.17 Biaya premi sesuai dengan manfaat.....	76
Tabel 4.18 Kriteria jawaban responden	77
Tabel 4.19 Distribusi frekuensi faktor pengalaman terdahulu	78
Tabel 4.20 Promosi agen dari media sosial.....	78
Tabel 4.21 Promosi media sosial lebih efektif	79
Tabel 4.22 Kriteria jawaban responden	80
Tabel 4.23 Distribusi frekuensi faktor informasi	80
Tabel 4.24 Asuransi syariah perencanaan keuangan terbaik	81
Tabel 4.25 Asuransi syariah bebas dari MAGRIB.....	82

Tabel 4.26 Kriteria jawaban responden	82
Tabel 4.27 Distribusi frekuensi faktor sosial/lingkungan	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Takaful Keluarga.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Takaful Keluarga Cabang Kota Medan	49
Gambar 4.3 Akun Instagram Takaful Keluarga.....	60
Gambar 4.4 Instagram Agen Fery Syahputra.....	62
Gambar 4.5 Facebook Agen Ali Mashudi.....	63
Gambar 4.6 Facebook Agen Mirna.....	65
Gambar 4.7 Postingan Promosi Ali Mashudi Melalui Facebook.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara Dengan Agen.....	93
Lampiran 2 : Hasil Kusioner Jawaban Nasabah	102
Lampiran 3 : Dokumentasi	129
Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup	130
Lampiran 5 : Surat Penelitian.....	131

