

**PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH
(STUDI KASUS PADA P.T ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA
CABANG KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

AUFAN AFRENDI

9.313.293.15

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

2020

Halaman Persetujuan

PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH
(STUDI KASUS PADA P.T ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA
KEDIRI)

AUFAN AFRENDI

9.313.293.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E.,MM.
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 9 November 2020

Nomor :
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 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : AUFAN AFRENDI
NIM : 9.313.293.15
Judul : PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi
Kasus Pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera
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 maklumi dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, S.E,MM.
NIP. 19730113 200312 2 001

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 9 November 2020

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

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : AUFAN AFRENDI
NIM : 9.313.293.15
Judul : PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi
Kasus Pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 9 November 2020.

Demikian agar maklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, S.E.MM.
NIP. 19730113 200312 2 001

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

Halaman Pengesahan

PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH
(STUDI KASUS PADA P.T ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA
KEDIRI)

AUFAN AFRENDI
9.313.293.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 9 November 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E,MM (.....)
NIP. 19740528 200312 2 001

2. Penguji I
Dr. Andriani, S.E,MM (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001

3. Penguji II
Ali Samsuri, M.EI (.....)
NIP. 19761031 200901 1 003

Kediri, 9 November 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya”. (Surah Al-Maidah, ayat 2)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi

ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tuaku tercinta, Bpk Sumiran dan Ibu Sri Tampi yang telah mengasuh, membesarkanku dan mendidikku dengan penuh cinta

dan kasih sayang, serta memberikan dukungan dalam segala hal,

hingga terselesaikannya skripsi ini.

-----_-----

Kakak-kakakku yang selalu mendukungku untuk terus berusaha dan

tetap semangat.

-----_-----

Ibu Dr. Andriani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I &

Bapak Ali Samsuri, M.EI selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan

sabar memberikan ilmu, bimbingan, arahan dan masukan, hingga

terselesaikannya skripsi ini.

Teman ku M. Wildan Zidny Nuron, Nova Appita, M. Choirul Fuadi,
Linda Purnamasari dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya
sebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu saya dalam
menyelesaikan skripsi ini. Dan umum nya untuk teman-temanku
seperjuangan di program studi Ekonomi Syariah angkatan 2015.
Terima kasih telah mau berjuang bersama di kampus IAIN Kediri
tercinta.

-----_-----

Juga teman-temanku KKN IAIN Kediri tahun 2018, khususnya
kelompok 60, yang telah memberikan motivasi-motivasi agar dapat
segera menyelesaikan skripsi dengan baik, semoga silaturahmi kita
tidak akan putus.

-----_-----

Almamater ku IAIN Kediri.

-----_-----

Seluruh pembaca yang budiman, yang dalam hatinya masih tersimpan
hasrat mengasihi dan menyayangi sesama makhluk Allah SWT.

ABSTRAK

AUFAN AFRENDI, Dosen Pembimbing : Dr. ANDRIANI, S.E, MM. dan ALI SAMSURI, M.EI : **Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kediri)**, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020.

Kata kunci : Strategi Pemasaran, Jumlah Nasabah, Asuransi Syariah.

Kota Kediri adalah salah satu kota di Jawa Timur yang mayoritas penduduknya beragama Islam, maka dari itu untuk membantu menyempurnakan ibadahnya dalam hal keuangan, diperlukan pula lembaga keuangan yang berprinsipkan syariat Islam. Asuransi Bumiputera Syariah merupakan lembaga keuangan dibidang asuransi yang ada di kota Kediri dan beroperasi menurut syariat Islam, yaitu dengan menerapkan prinsip *mudharabah* (bagi hasil), dan pengelolaan dana nya juga transparan dan tidak ada unsur *maysir* (judi / untung-untungan), *gharar* (ketidakpastian), dan *riba* (penambahan). Dalam hal pemasaran produk asuransi syariah tidak lah mudah, maka diperlukan strategi yang dapat mendorong penjualan produk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dalam memperoleh data peneliti menerapkan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Alat pengumpul data ini lebih bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang starategi pemasaran yang diterapkan oleh pihak asuransi Bumiputera Syariah Kediri. Sedangkan analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan menggunakan tehnik, yaitu : 1 kehadiran peneliti dilapangan, 2 ketekunan pengamatan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa : 1. Strategi pemasaran yang diterapkan, yaitu dengan menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P, yaitu *product, price, place, promotion, people, process* dan *physical evidence*. Strategi produk dengan mengembangkan kualitas produk, akan tetapi, perlu adanya diversifikasi produk, strategi harga dengan menggunakan efisiensi harga dan cara bayar yang bervariasi, strategi tempat dengan menonjolkan sarana dan prasarana, sebaiknya lokasi kantor tidak berdekatan dengan AJB konvensional, strategi promosi dengan mempromosikan produk-produk yang dimiliki diberbagai lembaga dan instansi, strategi SDM yang diterapkan adalah dengan perekrutan karyawan yang cukup ketat, sehingga diperoleh SDM yang berkompeten dibidangnya, akan tetapi, jumlah karyawan yang berada dikantor masih sangat kurang, strategi proses nya tidak rumit dan memudahkan nasabah untuk memahaminya, strategi mengenai aspek bukti fisik juga sangat menarik dan mampu memberikan kesan nyaman kepada nasabahnya. 2. Tujuan dari strategi pemasaran yang digunakan tidak lain adalah untuk meningkatkan jumlah nasabah. Akan tetapi, jumlah nasabah justru mengalami penurunan. Hal ini, menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan belum sepenuhnya efektif.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrohmaanirrohiim

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”** sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.) serta penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat didunia dan diakhirat.

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliauulah umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai oleh Allah SWT, yakni *Addinul Islam*.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui penulis, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga menuntut penulis untuk berusaha menambah wawasan keilmuan yang lebih banyak.

Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terma kasih keberbagai pihak yang telah memberikan bantuan yang berupa arahan dan dorongan selama penulis menempuh studi, kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc, M.EI, selaku ketua program studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.
5. Bapak Ali Samsuri, M.EI, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri.
7. Pihak P.T Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak tersebut diatas, yang telah tulus ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan dukungan kepada penulis, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini, penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan mereka semua diterima oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis selalu berharap kritik dan saran dari para pembaca sekalian yang dapat bermanfaat dan yang bersifat membangun demi lebih baiknya untuk sebuah karya-karya tulis selanjutnya dan akhirnya mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 9 November 2020

Aufan Afrendi, S.E.

NIM. 9.313.293.15

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Konsep Dasar Tentang Strategi Pemasaran	14
1. Pengertian Strategi	14
2. Pengertian Pemasaran.....	16

3.	Konsep Pemasaran.....	19
4.	Mengembangkan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) 7P.....	21
B.	Pemasaran dalam Islam.....	31
1.	Pengertian Pemasaran Islam.....	31
2.	Prinsip-prinsip Pemasaran Islam.....	33
3.	Praktik Pemasaran Rasulullah SAW.....	34
C.	Konsep Dasar Tentang Asuransi Syariah.....	38
1.	Pengertian Asuransi Syariah.....	38
2.	Dasar Hukum Islam Terkait Asuransi Syariah.....	39
3.	Landasan Hukum Operasional Asuransi Syariah.....	41
4.	Prinsip Dasar Asuransi Syariah.....	45
5.	Karakteristik Asuransi Syariah.....	48
6.	Produk-produk Asuransi Syariah.....	50
7.	Pengelolaan Dana Asuransi Syariah.....	53
8.	Perbedaan Antara Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional.....	55
D.	Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah.....	57
E.	Konsep Dasar Tentang Nasabah.....	60
1.	Pengertian Konsumen atau Nasabah.....	60
2.	Kepuasan Nasabah.....	62
BAB III	METODE PENELITIAN.....	67
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
B.	Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian.....	67
C.	Sumber Data.....	68

D. Metode Pengumpulan Data.....	69
E. Analisis Data.....	70
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	71
G. Tahap-tahap Penelitian.....	72
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	73
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	73
1. Sejarah Berdirinya AJB Bumiputera 1912.....	73
2. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912.....	82
3. Kode Etik dan Prinsip Perusahaan AJB Bumiputera 1912.....	82
4. Makna Filosofis Logo AJB Bumiputera 1912.....	83
5. Budaya Perusahaan AJB Bumiputera 1912.....	86
6. Jaringan AJB Bumiputera 1912.....	86
7. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	88
8. Produk-produk Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	91
9. Keunggulan Program Syariah di AJSB Cabang Kediri.....	92
B. Paparan Data.....	94
C. Temuan Penelitian.....	114
BAB V PEMBAHASAN.....	131
A. Strategi Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	131
B. Peran Strategi Pemasaran Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	145

BAB VI PENUTUP	149
A. Kesimpulan.....	149
B. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN – LAMPIRAN	157
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah AJSB Cabang Kediri tahun 2009 – 2018.....	6
Tabel 2.1 Perbedaan Antara Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional.....	55
Tabel 4.1 Perbedaan Bentuk Usaha Mutualisme dan Perseroan Terbatas.....	75
Tabel 4.2 Segmentasi Pemasaran yang Dilakukan AJSB Cabang Kediri.....	101
Tabel 4.3 Jam Kerja Karyawan AJSB Cabang Kediri.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Lama AJB Bumiputera 1912	83
Gambar 4.2 Logo Baru AJB Bumiputera 1912	84
Gambar 4.3 Struktur Organisasi AJSB Cabang Kediri	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Observasi

Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi

Lampiran 4. Surat Izin Riset / Penelitian dari IAIN Kediri

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6. Daftar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 7. Daftar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup