

**MANAJEMEN STRATEGI**  
**DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI**  
**DI TINJAU DARI MARKETING SYARIAH**  
**(Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**  
**Cabang Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

**NASRUDIN**  
**9.313.222.15**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(IAIN) KEDIRI**  
**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN STRATEGI  
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI  
DI TINJAU DARI MARKETING SYARIAH**

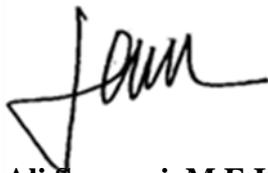
**(Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera  
Cabang Kediri)**

**NASRUDIN**

**9.313.222.15**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Dr. Ali Samsuri, M.E.I.**

**NIP. 197610312009011003**

**Pembimbing II**



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**

**NIP. 198109302009012008**

## NOTA DINAS

Kediri, 11 Oktober 2021

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

Kepada,  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

Nama	Nasrudin
NIM	9.313.222.15
Judul	Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi di Tinjau dari Marketing Syariah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)

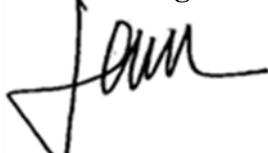
Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana strata satu (S-1).

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

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**Dr. Ali Samsuri, M.E.I.**  
**NIP. 197610312009011003**

**Pembimbing II**



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**  
**NIP. 198109302009012008**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Oktober 2021

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

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jln. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb  
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	Nasrudin
NIM	9.313.222.15
Judul	Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi di Tinjau dari Marketing Syariah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputrea Cabang Kediri)

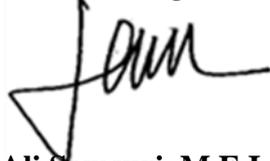
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I**



**Dr. Ali Samsuri, M.E.I.**  
NIP. 197610312009011003

**Pembimbing II**



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 198109302009012008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MANAJEMEN STRATEGI**

**DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH ASURANSI**

**DI TINJAU DARI MARKETING SYARIAH**

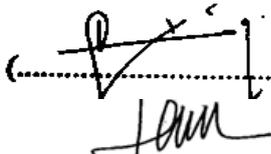
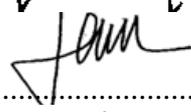
**(Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera**

**Cabang Kediri)**

**Nasrudin**  
**NIM: 9.313.222.15**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri Pada tanggal, 21 Januari 2022  
Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. Binti Mutafarida, M.E.I  
NIP.
2. Penguji I  
Dr. Ali Samsuri, M.E.I.  
NIP. 197610312009011003
3. Penguji II  
Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.  
NIP.198109302009012008

(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

Kediri, 21 Januari 2022  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.**  
**NIP. 197501011998031002**

## HALAMAN MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَالتَّقْوَىٰ لِلَّهِ  
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

(QS. Al Maidah : 2)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, atas semua rahmat dan nikmat yang telah dilimpahkan. Sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang telah merubah umat manusia dari jaman mengundi nasib menggunakan anak panah menjadi manusia yang pekerja keras tanpa kenal lelah. Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Ayahanda dan ibunda yang telah mendidik dan senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
2. Dosen pembimbing I (Dr. Ali Samsuri, M.E.I.) dan dosen pembimbing II (Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.) yang tak lelah dan sabar dalam membimbing peneliti hingga selesainya skripsi ini.
3. Segenap Dosen IAIN Kediri yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
4. Teman-teman semua yang telah berjuang bersama dalam perkuliahan.
5. Istriku tercinta Nur Dwi Rahmawati yang senantiasa mendampingi hidupku dan selalu memberikan motivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Putra pertama kesayanganku Muhammad Khairil Azam, semoga karya ilmiah ini bisa menjadikan motivasi kelak dalam menempuh pendidikan yang jauh lebih tinggi.

## ABSTRAK

Nasrudin, 2022. Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi di tinjau dari Marketing Syariah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Cabang Kediri), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen pembimbing: (1) Dr. Ali Samsuri, M.E.I. dan (2) Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.

**Kata Kunci:** Strategi, Meningkatkan Kepercayaan, Marketing Syariah

Semakin berkembangnya pengetahuan masyarakat mengenai asuransi mengakibatkan semakin gencarnya persaingan-persaingan yang terjadi diantara perusahaan asuransi di Indonesia, hal ini mengharuskan perusahaan-perusahaan asuransi memutar otak bagaimana meningkatkan kepercayaan masyarakat agar menjadi mitra asuransi melalui pemasaran dari produk-produk yang dimiliki perusahaannya. Selain itu, perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang menjual jasa berupa janji untuk membayar kerugian yaitu klaim yang diajukan oleh pemegang polis (biasa disebut tertanggung) yang bisa terjadi ataupun tidak terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dan bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri di tinjau dari marketing syariah

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing or verification*). Data dicek keabsahannya dengan tiga cara yaitu perpanjangan keikutsertaan peneliti, ketentuan pengamatan, serta triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dengan menerapkan 3 (tiga) langkah, yakni pertama memberikan servis yang memuaskan. Kedua, memberikan informasi secara berkala dan ketiga meningkatkan hubungan simbiosis *mutuslisme* (saling menguntungkan) dengan nasabah. Sedangkan jika ditinjau dari marketing syariah ada beberapa strategi, yaitu memberikan berbagai program yang dilakukan setiap untuk menjalankan kinerja seorang agen yang bersifat materi maupun rohani, pelatihan-pelatihan bagi agen baru maupun lama kemudian adanya *reward* dari pihak pusat jikalau memenuhi target yang telah ditentukan oleh pihak PT. AJSB Cabang Kediri.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT. atas rahmat serta karunia yang telah dilimpahkan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mengakui bahwa peneliti mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak yang telah bersedia mendukung dan meluangkan waktunya agar terselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih peneliti sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Syari'ah dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, M.E.I., selaku Kepala Program Pendidikan Ekonomi Syari'ah.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama peneliti menyelesaikan studi di Prodi Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri.
5. Bapak Dr. Ali Samsuri, M.E.I. selaku dosen pembimbing I, dan Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Penguji pada saat sidang Munaqasah, yang telah menguji, memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kedua orang tua beserta keluarga besar, yang telah memberikan motivasi serta semangat sehingga skripsi dapat terselesaikan.

8. Semua teman dan sahabat yang selalu memberikan kekuatan untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi.
9. Dan berbagai pihak yang telah membantu kelancaran dalam proses penelitian, tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah peneliti sebutkan tersebut, karena atas kesediannya membantu agar terselesaikannya skripsi ini berjalan lancar, semoga amal kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 16 Oktober 2021

Penulis

Nasrudin

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Telaah Pustaka .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
A. Manajemen .....	14
B. Konsep Dasar Strategi .....	16
C. Konsep Dasar Asuransi Syari'ah .....	20
D. Kepercayaan .....	32
E. Marketing Syari'ah .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	43
B. Kehadiran Peneliti .....	43
C. Lokasi Penelitian .....	44
D. Sumber Data .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Analisis Data .....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	49
H. Tahap-tahap Penelitian .....	51
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	52
A. Profil Perusahaan .....	52
B. Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri .....	57
C. Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Syari'ah Bumiputera Cabang .....	

Kediri di Tinjau dari Marketing Syariah.....	59
D. Temuan Peneliti.....	65
BAB V PEMBAHASAN.....	69
A. Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	69
B. Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri di Tinjau dari Marketing Syari'ah.....	74
BAB VI PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

