

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 24 September 2022

Penulis

Aisyah
NIM.181430140

ABSTRAK

Nama **Siti Aisyah**, NIM **181430140**. Judul Skripsi **Strategi-Strategi Pengembangan Penjualan Dalam Manajemen Operasional Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)**.

Pada dasarnya setiap perusahaan pasti mempunyai permasalahan nya masing-masing, termasuk menurun nya penjualan dari suatu produk, dalam hal ini yang akan di bahas adalah strategi pengembangan penjualan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon dalam manajemen operasionalnya. Pada penelitian ini terdapat dua rumusan masalah yaitu : (1) Apa Saja Strategi-strategi Pengembangan Penjualan Manajemen Operasional Asuransi Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon? dan (2) Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Operasional Asuransi Syariah PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon?

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif dan kajian pustaka (*Library Resarch*). Data yang digunakan pada penelitian ini : (1) Data Primer diperoleh melalui wawancara, (2) Data Sekunder diperoleh dari buku-buku, skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Setelah data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum menuju pernyataan yang bersifat khusus.

Hasil penelitian ditemukan : 1) Strategi pengembangan penjualan asuransi syariah agar mencapai target pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon yaitu menggunakan *marketing mix 4P* diantaranya *Product, Price, Place, and Promotion* dan 2) Pelaksanaan pada manajemen operasional, yang dilakukan perusahaan yaitu dalam penjualannya menggunakan semua metode yang ada dalam manajemen operasional yaitui perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakkan (*actuating*), pengambilan keputusan/*closing* dalam hal ini dilakukan oleh tenaga pemasar.

Kata kunci : Strategi Pengembangan Penjualan, Manajemen Operasional, PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254)
2003332 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : Skripsi
Perihal : **Pengajuan Ujian Munaqosah
a.n. Siti Aisyah
NIM. 181430140**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Siti Aisyah, NIM. 181430140 dengan judul Skripsi **“Strategi-Strategi Pengembangan Penjualan Dalam Manajemen Operasional Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon).”**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqosyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 November 2022

Pembimbing I

Aan Ansori, S. Kom., M.M
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II

Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 198204222014091201

PERSETUJUAN

**STRATEGI-STRATEGI PENGEMBANGAN PENJUALAN
DALAM MANAJEMEN OPERASIONAL ASURANSI SYARIAH**

**(Studi Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang
Cilegon)**

Oleh :

Siti Aisyah
NIM : 181430140

Menyetujui,

Pembimbing I



Aan Ansori, S. Kom., M.M
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 198204222014091201

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam**



Dr.Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032000

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.,
NIP. 198510252015031005


PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Aisyah NIM:181430140 yang berjudul “*Strategi-Strategi Pengembangan Penjualan Dalam Manajemen Operasional Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)*”, telah diujikan dalam sidang Nubaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 16 Desember 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 16 Desember 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003

Penguji I



Dr. H, Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM.

NIP. 1972031719990310001

Pembimbing I



Aan Ansori, S. Kom., M.M.

NIP. 197310152007011027

Sekretaris Merangkap Anggota



Najmi Hillalliyati, M.Pd.

NIP. 199004052020122009

Penguji II



Ikin Ainul Yakin, M.E.

NIDN. 20210190002

Pembimbing II



Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.

NIP. 198204222014091201

PERSEMBAHAN

Terimakasihku kepada Allah SWT atas segala nikmat-Nya serta kuasa-Nya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Karya ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku ayahanda tercinta Ahmad Zaini dan ibunda tersayang Umi Rofiqoh yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tak terbilang, segala nasihat dan motivasi serta do'anya tak pernah terputus untuk kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Semoga karya tulisku ini menjadi ladang pahala bagi ayah dan ibu. Aamiin. Untuk diriku sendiri Siti Aisyah terimakasih telah berjuang dan bertahan sampai saat ini demi terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya. Dan tidak lupa pula secara khusus karya ini ku persembahkan untuk suamiku tersayang.

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barangsiapa yang sungguh-sungguh (niscaya) akan mendapatkan”

RIWAYAT HIDUP

Siti Aisyah, lahir di Lampung, 20 Desember 2000, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak A. Zaini dan Ibu Umi Rofiqoh dan memiliki satu adik laki-laki bernama Roni Arfiansyah dan satu adik perempuan yang bernama Siti Nur Laila Fadilia.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh dimulai dari SD Negeri Kamplas tahun 2006, SMP Negeri Satu Atap Kamplas tahun 2012, SMK Darusy Syafa'ah Kotagajah tahun 2015, kemudian melanjutkan studi S1 prodi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberkati nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Strategi-Strategi Pengembangan Penjualan Dalam Manajemen Operasional Asuransi Syariah (Studi pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon).”***

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc., Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, S. Kom., M.M Selaku Pembimbing I dan Bapak Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. **Dr. H, Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM. Selaku Penguji I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Selaku Penguji II yang telah membantu dalam proses sidang munaqasah ini.**
6. Bapak Zulfikar, S.E.,M.M.,RFP sebagai Pimpinan PT,Prudential Life Assurance Cabang Cilegon yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang

telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

8. Kepada Kedua Orang Tua dan Kedua Mertua saya yang telah membantu dan mendukung penuh dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Suami saya yang telah membantu dan mendukung penuh dalam penyusunan skripsi ini.
10. PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon yang telah memberikan data yang penulis butuhkan dalam menyusun skripsi ini.
11. Terimakasih juga untuk teman-teman kelas Asuransi Syariah D angkatan 2018 dan teman-teman asuransi angkatan 2018 yang selama ini telah berjuang bersama di kampus tercinta UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
12. Semua Pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga dengan segala bantuannya akan mendapatkan pahala dari ALLAH SWT. Aamin yaa rabbal alamin.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga

skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 November 2022

Penulis

Siti Aisyah
NIM. 181430140

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Pemikiran.....	20
H. Metodologi Penelitian	20
I. Sistematika Penulisan	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Asuransi Syariah	26
1. Pengertian Asuransi Syariah	26
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah	29

3. Prinsip-prinsip Asuransi Syariah.....	33
4. Manfaat Asuransi Syariah	37
B. Strategi Pengembangan Penjualan	39
1. Pengertian Strategi	39
2. <i>Marketing Mix</i>	44
3. Konsep Strategi Pemasaran.....	48
4. Pengembangan Penjualan.....	50
5. Faktor-faktor Pengembangan Penjualan	52
C. Manajemen Operasional.....	54
1. Pengertian Manajemen Operasional Asuransi Syariah	54
2. Ruang Lingkup Manajemn Operasional.....	56
3. Macam-macam Manajemen Operasional Asuransi Syariah.....	58
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	74
A. Profil PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.....	74
B. Sejarah Perusahaan PT. Prudential Life Assurance	74
C. Misi PT. Prudential Life Assurance	77
D. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon	79
E. Produk-produk PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.....	81
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	87
A. Strategi-Strategi Pengembangan Penjualan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.....	87
B. Pelaksanaan Manajemen Operasional Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon	99
C. Analisis SWOT Berdasarkan Faktor Internal dan Eksternal ...	106
D. Evaluasi Faktor Internal SWOT (MATRIKS IFE)	115
E. Evaluasi Faktor Eksternal SWOT (MATRIKS EFE).....	119

F. Matriks SWOT	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dana Tabarru Asuarnsi Syariah ter Audit 2015-2010.....	6
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Penilaian Faktor Internal	117
Tabel 4. 2 Penilaian Faktor Eksternal.....	121
Tabel 4. 3 EFAS/IFAS MAATRIKS SWOT	123