

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor asuransi merupakan lembaga penumpuk dana yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan. Disamping sebagai alat yang menghimpun dana pembangunan. Asuransi merupakan salah satu alat yang bertujuan memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian (financial loss), yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Usaha asuransi adalah mekanisme yang memberikan perlindungan pada tertanggung apabila terjadi risiko di masa mendatang. Apabila resiko tersebut benar-benar terjadi, maka pihak tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara penanggung dan tertanggung.

Lembaga keuangan syari'ah merupakan suatu badan usaha atau institusi yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset-aset keuangan ataupun *non financial* aset atau aset riil berdasarkan prinsip syariah. Permasalahannya adalah bagaimana hukum Islam dapat berkembang sehingga mampu memberikan jawaban atas kenyataan aktual persoalan ekonomi sehingga para ahli fikih

kontemporer memandang bahwa aspek yang perlu digali dari hukum muamalat itu adalah asas-asas hukumnya, bukan aturan-aturan detail. Terlihat jelas kedudukan dan perannya ekonomi Islam yang diwujudkan dalam lembaga keuangan syari'ah merupakan suatu keharusan untuk dikembangkan, terlebih lembaga keuangan tersebut memiliki landasan hukum, sehingga dapat memberi peran yang maksimal dan membeli daya tawar yang positif untuk mempercepat pertumbuhan¹

Asuransi berasal dari kata assurance atau insurance (bahasa Inggris) yang berarti jaminan atau perlindungan. Asuransi secara hukum dapat didefinisikan sebagai suatu perikatan antara dua pihak yaitu penanggung (Perusahaan Asuransi) dan tertanggung (Individu atau badan usaha). Penanggung mengikatakan diri untuk memberikan ganti rugi kepada tertanggung, bila terjadi peristiwa/musibah yang dijamin dalam polis. tertanggung membayar sejumlah uang kepada penanggung yang disebut dengan premi (sebagai imbal jasa atau pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung). Dengan demikian Asuransi harus memiliki beberapa unsur sebagai berikut:²

¹ Muhamad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Konsep Dan Sistem Oprasional*, (Jakarta :GIF.2004), h. 21.

² Wirdyaningsih, Karnaen Pewatmadja, Gemala Dewi, Yeni Salma Barlinti, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia* , (Jakarta:GIF.2005), h. 216.

1. Pengalihan risiko dari tertanggung kepada tertanggung.
2. Tertanggung membayar sejumlah uang (yang disebut premi).
3. Penanggung bersedia membayar ganti rugi.
4. Sesuai persyaratan dan ketentuan yang di atur polis.

Saat ini pemahaman dan kesadaran masyarakat Indonesia dalam berasuransi masih dianggap rendah, dan dari mereka yang telah berasuransi lebih banyak yang melakukannya kondisi atau keadaan terpaksa. Misalnya karena adanya kontrak kredit dari bank atau kontrak

Dengan memiliki proteksi dalam bentuk Asuransi, kehidupan akan menjadi aman dan nyaman karena Asuransi memberikan perlindungan dan kepastian, saat terjadi musibah yang dapat mengakibatkan kerusakan atau kerugian suatu asset, dengan memberikan ganti untuk merekondisi dan mengembalikan asset yang rusak. Asuransi menjaga kestabilan ekonomi keluarga bagi individu dan melancarkan usaha bagi organisasi usaha, yang dengan demikian dapat memberikan ketenangan pikiran dan hati sehingga meningkatkan prestasi kerja.

Berikut ini adalah tabel pertumbuhan perusahaan asuransi dan reasuransi dengan prinsip syariah 2008- 2012:³

Tabel 1.1
Pertumbuhan Perusahaan Asuransi dan Reasuransi Syariah 2008-2012

| Keterangan | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Perusahaan Asuransi Jiwa dengan Prinsip Syariah | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Perusahaan Asuransi Umum dengan Prinsip Syariah | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| Perusahaan Asuransi Jiwa yang memiliki Unit Syariah | 13 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Perusahaan Asuransi Umum yang memiliki Unit Syariah | 19 | 19 | 20 | 18 | 20 |
| Perusahaan Reasuransi yang memiliki Unit Syariah | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah | 38 | 42 | 45 | 43 | 45 |

Sumber: Buku Perasuransian OJK (2012)

Pertumbuhan perusahaan perasuransian syariah di Indonesia tidak mengalami pertumbuhan yang signifikan. Perkembangan

³ Tim Desain Apparindo, *Percuma Berasuransi*, (Jakarta:2013) , h. 49

Asuransi syariah di Indonesia ditandai dengan jumlah perusahaan asuransi syariah per 31 Desember 2012 adalah 45 perusahaan yang terdiri dari 5 perusahaan asuransi syariah (pure syariah), 37 perusahaan asuransi yang memiliki unit syariah, dan 3 perusahaan reasuransi yang memiliki unit syariah. Jumlah ini meningkat dari tahun 2011 yakni sejumlah 43 perusahaan. (Buku Perasuransian OJK, 2012).⁴

Dalam kondisi persaingan yang sedemikian ketat tersebut PT. Asuransi BUMIDA pada tahun-tahun sebelum tahun 2019 mengalami pertumbuhan pendapatan premi lebih tinggi dari tahun 2020. seperti terlihat dalam tabel

Tabel 1.2

Prolehan Premi PT. BUMIDA Tahun 2019-2020

| NO | GROUP BISNIS | TARGET 2020 | REALISASI 2020 | RATIO | REALISASI 2019 | GROWTH |
|----|---------------|-----------------|----------------|---------|----------------|---------|
| 1 | PROPERTY | 60.285.578.000 | 34.904.304.726 | 57,92% | 46.622.861.977 | -25,13% |
| 2 | MV | 114.106.343.000 | 67.980.468.173 | 59,58% | 95.467.887.592 | -28,79% |
| 3 | MARINE CARGO | 19.210.407.000 | 14.970.022.051 | 77,93% | 14.908.394.084 | 0,41% |
| 4 | MARINE HULL | 810.000.000 | 1.354.774.750 | 167,26% | 1.195.350.638 | 13,34% |
| 5 | AVIATION HULL | - | - | | 215.736 | -100% |

⁴ Jurnal Ekonomi dan Keuangan No.5

| | | | | | | |
|----|------------------------|-----------------|-----------------|---------|-----------------|---------|
| 6 | ENGINEERING | 4.241.708.000 | 908.034.587 | 21,41% | 3.228.759.118 | -71,88% |
| 7 | GENERAL ACCIDENT | 145.250.579.000 | 95.212.077.711 | 65,55% | 114.315.030.308 | -16,71% |
| 8 | HEALTH INSURANCE | 26.161.793.000 | 27.551.412.267 | 105,31% | 27.003.226.300 | 2,03% |
| 9 | CUSTOM BOND | 73.888.000 | 42.295.891 | 57,24% | 88.337.075 | -52,12% |
| 10 | CREADIT INSURANCE | 393.000.000 | 331.584.416 | 84,37% | 3.056.989.423 | -89,15% |
| 11 | SURETY BOND | 17.619.484.000 | 11.013.463.471 | 62,51% | 15.350.348.725 | -28,25% |
| 12 | KONTRA GARANSI BANK | - | 10.143.293 | | 52.241.279 | -80,58% |
| 13 | MISCELLANEOUS | 7.891.881.000 | 6.359.894.412 | 80,59% | 5.549.224.437 | 14,61% |
| 14 | LAIBILITY | 48.982.339.000 | 39.751.898.912 | 81,16% | 41.679.314.365 | -4,62% |
| | TOTAL | 445.000.000.000 | 300.390.374.661 | 67,50% | 368.518.181.057 | -18,49% |

Melihat tren perolehan total premi PT. BUMIDA yang dibawah rata-rata industri, pada tahun 2020 PT. Asuransi BUMIDA melakukan inovasi strategi pemasaran dengan transformasi strategi pemasaran. Disebut transformasi, karena strategi dimaksud adalah mengkreasi (*meng-create*) strategi yang sudah berjalan untuk lebih berdaya guna tanpa merubah total menjadi sesuatu hal yang sama sekali baru dan berbeda dari yang lama.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui apakah inovasi strategi tersebut mencapai tujuan bisnis dalam sektor pemasaran yakni pencapaian total premi yang meningkat di kota Serang.

B. Rumusan Masalah

Adapun perumusan dan permasalahan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana strategi pemasaran PT. BUMIDA kota Serang dapat meningkatkan premi perusahaan?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya penelitian yang akan dilakukan, maka penulis akan membatasi hanya beberapa yaitu analisis SWOT, potensi dan kendala pengembangan strategi pemasaran pada Asuransi Syariah umum.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

Untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran dalam peningkatan premi

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

- a. Sebagai tambahan informasi dan referensi tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian
- b. Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi para pembaca tentang strategi pemasaran dalam pengembangan asuransi umum di kota Serang

2. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan atau pengetahuan tentang strategi pemasaran dalam pengembangan asuransi umum kota Serang.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Asuransi Syariah umum dalam membantu dalam perkembangannya.

F. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Beberapa referensi yang telah ada dan berkaitan dengan judul skripsi yang akan penulis angkat antara lain :

1. Skripsi dengan judul *Analisis Potensi dan Kendala Pengembangan Asuransi Syariah di Kota Medan*, di susun oleh Rizki Redhika. Skripsi ini menyimpulkan bahwa dibalik perkembangan asuransi syariah di Indonesia yang mengalami peningkatan industry asuransi syariah di Indonesia memang masih tertinggal dibanding dengan Negara lain. Begitu juga dengan perkembangan asuransi syariah di kota Serang cenderung begitu lamban. Dari 45 perusahaan asuransi syariah di Indonesia, hanya 17 perusahaan asuransi yang beroperasi di kota medan.

Ada hal lain yang menakjubkan bahwa tidak banyak masyarakat yang menikmati asuransi perusahaan asuransi, baik syariah maupun konvensional kebanyakan membidik masyarakat kelas atas. Hal ini dikarenakan masyarakat kelas atas lebih sadar asuransi dibandingkan dengan kelas bawah. Kondisi ini terkait juga tingkat kesejahteraan dan pemahan masyarakat akan asuransi. Paradigma berasuransi di masyarakat saat ini identik dengan kematian, kecelakaan, atau sakit. Sehingga ketika seseorang diajak berasuransi atau ditawari polis asuransi, mereka tidak mampu memnuhi kebutuhan finansial diri sendiri

dan keluarga. Jika paradigma ini dibiarkan terus-menerus hidup dalam masyarakat, perkembangan asuransi, baik syariah ataupun konvensional akan tetap lambat.

Untuk menghilangkan paradigma tersebut, diperlukan edukasi dan sosialisasi ekstra dari perusahaan asuransi untuk menyadarkan kepada masyarakat tentang manfaat asuransi. Asuransi adalah upaya melindungi diri dan keluarga dari berbagai resiko. Oleh sebab itu, paradigma masyarakat tentang asuransi, harus diubah dan diganti menjadi kesejahteraan dan tolong-menolong, sesuai dengan prinsip asuransi syariah.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui potensi dan kendala pengembangan asuransi syariah di kota Medan serta untuk menganalisis strategi apa yang dapat dilakukan dalam pengembangan asuransi syariah di kota Medan.

2. Skripsi dengan judul *Analisis Strategi Pemasaran Agen Asuransi Syariah Unit Link Dalam Meningkatkan Pendapatan Asuransi Perspektif Ekonomi Islam*, di susun oleh Dadi Saifuddin. Skripsi ini menyimpulkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan agen asuransi Unit Link PT Bumiputera Syariah

Bandar Lampung yaitu dengan cara menerapkan indikator-indikator yang terdapat dalam bauran pemasaran seperti : *Personal Selling* (Perorangan), adalah persentasi pribadi oleh tenaga kerja penjual perusahaan dalam rangka mensukseskan penjualan dan membangun hubungan dengan pelanggan. Kedua, *Price* (Harga), Menurut Monroe (2005) menyatakan bahwa harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk dan jasa. Ketiga, *Product* (Produk), produk merupakan element penting dalam sebuah program pemasaran. Strategi produk dapat mempengaruhi strategi pemasaran lainnya.

Strategi pemasaran dapat dinyatakan sebagai dasar tindakan yang mengarah pada kegiatan atau usaha pemasaran, dari suatu perusahaan, dalam kondisi persaingan dan lingkungannya yang selalu berubah agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Jadi dalam menetapkan strategi pemasaran yang akan dijalankan perusahaan haruslah terlebih dahulu melihat situasi dan kondisi pasar serta menilai posisinya di pasar dapat ditentukan kegiatan pemasaran haruslah dilaksanakan.

Dari penjelasan tersebut penulis tertarik dan perlun untuk mengkaji lebih lanjut mengenai sistem perasuransian di PT Bumiputera syariah Bandar Lampung tertarik dengan penerapan strategi agen asuransi syariah dalam meningkatkan pendapatan asuransi PT Bumiputera syariah Bandar Lampung dan agar dapat membantu menumbuhkan kesadaran masyarakat pada umumnya belum memiliki polis asuransi jiwa.

G. Kerangka Pemikiran

Asuransi adalah lembaga non bank, terorganisir secara rapi dalam bentuk sebuah perusahaan yang berorientasi pada aspek bisnis secara nyata dalam era modern. Seiring dengan semakin meningkatnya aktivitas ekonomi, semakin tinggi pula tingkat risiko yang harus ditanggung oleh masyarakat. Maka dari itu, perlulah sebuah lembaga yang dapat meminimalisir hal itu, yaitu lembaga asuransi.

Asuransi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan masyarakat untuk membantu mereka dalam penyediaan jaminan finansial. Sebagian orang menyadari pentingnya memiliki jaminan finansial sehingga kemudian membeli asuransi, namun demikian

ada pula yang tidak menyadari betapa pentingnya asuransi. Memiliki asuransi berarti mempersiapkan diri maupun keluarga jika terjadi suatu musibah seperti kecelakaan, penyakit kritis, cacat, meninggal, dan lain sebagainya, atau untuk menyiapkan diri jika pencari nafkah meninggal dunia.

Asuransi syariah berbeda dengan Asuransi konvensional, pada Asuransi syariah setiap peserta sejak awal bermaksud saling tolong menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan yang disebut iuran *tabarru'*. Jadi sistem ini tidak menggunakan pengalihan risiko (*risk transfer*) di mana tertanggung harus membayar premi (kontribusi), tetapi lebih merupakan pembagian risiko (*risk sharing*) di mana para peserta menanggung, kemudian akad yang digunakan dalam asuransi syariah harus terhindar dari *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*.⁵

Dalam Asuransi kerugian (*general insurance*) yang diasuransikan adalah benda dan atau kepentingan seseorang yang melekat pada benda, artinya bukanlah orangnya melainkan kepentingan untuk memperoleh ganti rugi atas biaya pengobatan dan perawatan apabila seseorang yang diasuransikan mengalami

⁵ Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, Cet ke-1, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.134.

kecelakaan, pada asuransi kerugian, benda-benda yang dapat diasuransikan adalah semua benda yang memiliki nilai ekonomis.

Benda-benda tersebut antara lain: bangunan-bangunan rumah tinggal, pabrik, gedung, bangunan fungsional lainnya berikut dengan alat kelengkapannya, bangunan kantor, dan bangunan-bangunan lainnya. Demikian juga dengan benda-benda lainnya yang dapat digunakan untuk menjalankan usaha seperti kendaraan bermotor, kapal laut, satelit telekomunikasi, pesawat udara dan sebagainya.

Analisis SWOT, Siapapun yang sudah berkecimpung dalam kegiatan perumusan strategi perusahaan dan menjadi pelaku dalam proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi pasti mengetahui bahwa analisis “SWOT” merupakan salah satu instrument analisis yang ampuh apabila digunakan dengan tepat.⁶

Telah diketahui pula secara luas bahwa “SWOT” merupakan akronim untuk kata-kata strengths (kekuatan), Weaknes (kelemahan), Oportunities peluang, Threats (Ancaman). Factor kekuatan dalam kelemahan terdapat dalam tubuh suatu organisasi termasuk satuan bisnis tertentu, sedangkan peluang dan ancaman

⁶ Sondang Siagian, *Manajemen Stratejik*, Pt bumi aksara,(Jakarta Pt bumi aksara, 2000), h. 178.

merupakan factor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan atau satuan bisnis yang bersangkutan. Jika dikatakan bahwa analisis “SWOT” dapat merupakan instrument yang ampuh dalam melakukan analisis stratejik, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan factor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk minimalisi kelemahan yang terdapat pada tubuh organisasi dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi. Jika penentu strategi perusahaan mampu melakukan kedua hal tersebut dengan tepat, biasanya upaya untuk memilih dan menentukan strategi yang efektif membuahkan hasil yang diharapkan.

Definisi operasional SWOT Asuransi Syariah adalah:

1. Potensi adalah kondisi internal yang dimiliki perusahaan, yaitu kelebihan atau kekuatan (*strength*) yang dimiliki perusahaan asuransi syariah di kota Serang.
2. Kendala adalah kondisi internal yang ada di dalam perusahaan, yaitu kekurangan atau kelemahan (*weakness*) yang dapat menghambat perusahaan asuransi syariah di Kota Serang dalam menjalankan usaha.

3. Peluang adalah kondisi eksternal dari perusahaan, yaitu adanya kesempatan (*opportunity*) yang dapat diambil perusahaan asuransi syariah di kota Serang guna membantu dalam mencapai tujuan usaha.
4. Ancaman adalah kondisi eksternal dari perusahaan, yaitu adanya hal-hal dari luar perusahaan yang dapat menghambat perusahaan asuransi syariah di kota Serang dalam menjalankan usaha.
5. Strategi adalah berbagai bentuk cara atau kebijakan yang dilakukan perusahaan asuransi syariah untuk mencapai tujuan usaha dengan cara menggunakan potensi yang ada dan meminimalisir kendala.

H. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian deskriptif. Menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan,

serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Sedangkan menurut Sekaran (2003), penelitian deskriptif membantu peneliti untuk menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti, mengkaji berbagai aspek dalam fenomena tertentu, dan menawarkan ide masalah untuk pengujian atau penelitian lanjutannya. Penelitian deskriptif hanya menaruh perhatian pada satu variabel dan cenderung tidak perlu menguji hipotesis. Apabila ada hipotesis, maka hipotesisnya hanya berusaha menyatakan ukuran, bentuk distribusi, atau eksistensi suatu variabel.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian bersifat deskriptif karena dilakukan untuk mencari informasi faktual dan mengidentifikasi suatu masalah. Kemudian diinterpretasikan dengan tepat dan akurat sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dievaluasi.

I. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Interview* (wawancara), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden

atau narasumber, Pertanyaan yang diajukan merupakan masalah yang berhubungan dalam penelitian, yakni mengenai potensi dan kendala dalam pengembangan asuransi syariah di kota Serang.

2. Dokumentasi, yaitu dilakukan dengan mengumpulkan data pada Asuransi Syariah umum. Data yang dikumpulkan berupa data perkembangan asuransi syariah di kota Serang. Selain itu juga menelusuri, menelaah dan mempelajari informasi atau data-data yang bersumber dari buku-buku, jurnal dan internet mengenai asuransi syariah guna mencari landasan pemikiran dan pemecahan masalah.

J. Teknis Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif adalah pengolahan data kualitatif yang telah diperoleh melalui penggambaran fakta-fakta/karakteristik yang sederhana. Menurut Umar (2003), teknik ini menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan, misi, tujuan, strategi dan kebijakan (Rangkuti, 2000). Analisis SWOT hanya bermanfaat dilakukan apabila telah secara jelas ditentukan dalam bisnis apa perusahaan beroperasi, dan ke arah mana perusahaan menu ke masa depan serta ukuran apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan organisasi/manajemen dalam menjalankan misinya dan mewujudkan visinya. Kemudian dari hasil analisis SWOT tersebut, dapat dilihat bagaimana potensi dan kendala pengembangan asuransi syariah di kota Serang. Potensi tersebut meliputi strength (kekuatan) dan opportunity (peluang), sedangkan kendala meliputi weakness (kelemahan) dan threat (ancaman).

K. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN Dalam bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang kajian pustaka yang meliputi, pengertian Asuransi syariah, sejarah perkembangan asuransi syariah, landasan hukum asuransi syariah, tujuan asuransi syariah, strategi pemasaran, analisis SWOT

BAB III : GAMBARAN UMUM ASURANSI SYARIAH UMUM

Yang meliputi : profil Asuransi Syariah Umum,

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Membahas pengaruh strategi pemasaran PT. BUMIDA KOTA SERANG dalam meningkatkan pendapatan premi menggunakan studi Analisis SWOT

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis.