

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada JurusanAsuransi 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 keilmuanyangberlaku dibidangpenulisan karyailmiah.

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 sayaterima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 13 Oktober 2023



Cantika Faradila A.
NIM.181430008

ABSTRAK

Nama: Cantika Faradila Amjoni, NIM: 181430008, Judul Skripsi: Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang).

Strategi pemasaran merupakan unsur yang paling penting karena dapat mempengaruhi strategi pemasaran lainnya. Pemilihan jenis produk yang akan dihasilkan dan dipasarkan akan menentukan kegiatan promosi yang dibutuhkan, serta penentuan harga dan cara penyalurannya.

Perusahaan asuransi PT Takaful Keluarga telah menempuh perjalanan yang sangat jauh, sehingga strategi yang digunakan memiliki urgensi yang menarik perhatian untuk diteliti lebih lanjut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran produk yang diterapkan oleh PT Takaful Keluarga dalam produk asuransi syariah dan juga untuk mengetahui hambatan strategi pemasaran produk asuransi syariah di PT Takaful Keluarga.

Metode penelitian yakni melalui pendekatan secara kualitatif dengan metode penelitian kualitatif yang didalamnya berisi deskripsi hasil penelitian yang dilaksanakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni melalui wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk asuransi yang digunakan PT Takaful Keluarga adalah melalui strategi internet marketing dan direct selling. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi ini adalah penerapan prinsip syariah, transparansi yang jelas, etika dan pelayanan yang baik, produk yang kompetitif, dan jaringan distribusi yang kuat.

Sedangkan faktor penghambatnya yakni kurangnya pemahaman atau informasi yang tidak merata, persaingan produk dengan yang bersifat konvensional dan persepsi negatif masyarakat terhadap produk asuransi.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Produk Asuransi, PT Takaful Keluarga



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudrman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 20022

Nomor : **Nota Dinas** Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) eksemplar **Dekan** Fakultas Ekonomi
& Bisnis Islam
Hal : **Usulan Munaqasyah** **UIN SMH BANTEN**
a.n Cantika Faradila Amjoni Di- Serang
NIM. 181430008

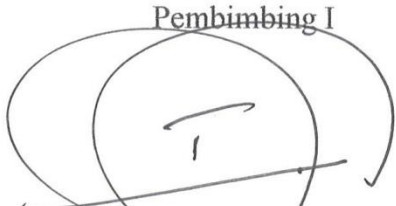
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaikumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Cantika Faradila Amjoni, NIM. 181430008** dengan judul Skripsi "**Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Takaful Keluarga Cabang Serang)**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kamiajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian atas perhatian Ibu dan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 14 September 2023

Pembimbing I

Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin., M. E
NIDN. 2021079002

STRATEGI PEMASARAN PRODUK ASURANSI SYARIAH

(Studi Kasus Pada Pt. Takaful Keluarga Cabang Serang)

Oleh:

Cantika Faradila Amjoni

NIM. 181430008


Menyetujui,

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakim., M. E
NIDN. 2021079002

Mengetahui,

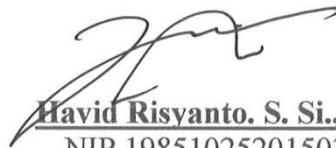
**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam**

Ketua Jurusan Asuransi Syariah

Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh., M.SI.
NIP. 196402121991032003



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



PENGESAHAN

Skripsi a.n Cantika Faradila Amjoni NIM: 181430008 yang berjudul: **“Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Takaful Keluarga Cabang Serang)”** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddi Banten pada Jum’at, 13 Oktober 2023.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Oktober 2023

Sidang Munaqasah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.A.
NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota

Penguji I,



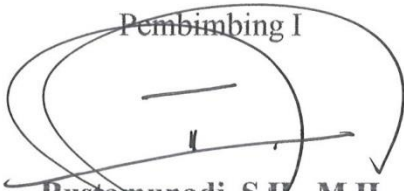
Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Penguji II,



Muhammad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M. E
NIDN. 2021079002

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga atas izin Allah SWT saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang)** dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang terlibat langsung ataupun tidak langsung atas selesainya skripsi ini terutama untuk kedua orang tua ayahanda tercinta Amjoni. Amd dan Ibunda tercinta Leny Faradilla yang selalu menuangkan rasa kasih sayang terhadap anaknya dan juga tak tertinggal pula untuk mendoakan kesuksesan anaknya mudah-mudahan ayahanda tercinta dan ibunda tercinta selalu diberikan kesehatan, panjang umur dan di lancarkan segala sesuatunya.

Pengorbananmu sudah banyak dilakukan terhadap anaknya dari mulai masih ada di perut dan sampai se-dewasa saat ini rasanya ku belum bisa membalas apa-apa terhadap kebaikan ayahanda dan ibunda, terus doakan saya Pa, Ma., mudah-mudahan kedepannya kesuksesan menghampiriku agar kedepannya bisa membahagiakanmu Pa, Ma. Dan tak tertinggal pula teruntuk kakak, adik, temanku yang turut mendoakan atas perkuliahan saya dan juga untuk keluarga besar yang turut mendukung, mendoakan, memberikan semangat atas perkuliahan saya, saya pribadi sangat berterimakasih dan belum bisa membalas apa-apa mudah-mudahan kebaikannya di balas dengan kebaikan juga.

MOTTO

لَهُر مَعْقَبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِن خَلْفِهِ ۗ تَحْفَظُونَهُر مِّنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ
لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا
مَرَدَّ لَهُر ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ ۗ مِن وَآلٍ ﴿١١﴾

“bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merobah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan[768] yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Cantika Faradila Amjoni, lahir di Painan, 18 Januari 2000. Orang tua bernama, Ayah Amjoni. Amd dan Ibu Leny Faradilla, yang beralamat di Perum. Bidara Village Blok A8 No.12 Rt/Rw. 007/006, Desa Pematang , Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu SDN Adiarsa Barat 2 lulus Tahun 2012, SMPN 1 Karawang Barat lulus Tahun 2015, selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Kabupaten Tangerang lulus Tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah melalui jalur SPAN- PTKIN.

Selama menjadi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddi Banten aktif mengikuti kegiatan intra kampus yaitu HMJ AsuransiSyariah, sebagai Ketua Bidang Koinfo Tahun 2019. Penulis juga mencari ilmu diorganisasi eksternal kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai anggota dan pengurus kaderisasi kopri Tahun 2021 dan pengalaman kerja di PT. Sukses Makmur Plastindo sebagai Admin.

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis selama menempuh pendidikan di jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATAPENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb

Segala puji serta syukur selalu senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat, nikmat jasmani dan rohani ,karunia yang berlimpah, serta kebahagiaan yang selalu mengiringi.

Alhamdulillah berkat pertolongannya pulalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***Strategi Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang)***"

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan kepada zaman yang terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti sekarang. Dengan penuh kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan atas terselsainya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih ingin penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd , Rektor Universitas IslamNegeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten , yang telah memberikan sayamotivasiuntuk terusmenuntutillmu.
2. Ibu Prof. Dr. Hj Nihayatul Masykuroh , M. Si , dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang membangun bagi penulis.

3. Bapak Havid Risyanto , M. Sc. Ketua Jurusan Asuransi Syariah , FakultasEkonomidanBisnisIslamUniversitasIslamNegeriSultanMaulanaHasanuddin Banten yang telah memotivasi dan memberikan saran- saranyangsangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing I yang telahmemberikanbimbingan,arahandansaran-sarandalampenyusunanskripsi.
5. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku dosen pembimbing II yang telahmemberikanbimbingan,arahandansaran-sarandalampenyusunanskripsi.
6. Bapak/Ibu seluruh dosen ,staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan BisnisIslam , yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak dalamprosespenulisan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tersayang , ayahanda Amjoni Amd. dan Ibunda Leny Faradilla atas kasih sayang, dukungan, doa , dan nasihat , motivasi dan pengorbananmaterildanimmaterialnyaselama saat ini
8. Kepada rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Jurusan Fakultas Asuransi Syariah (HMJAS), KEMAS UIN Banten, PMII Komisariat UIN SMH Banten yang telah memotivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada sahabat- sahabat organisasi , sahabat- sahabat Jurusan Asuransi Syariahangkatan 2018, dll. Saya ucapkan terimakasih telah memberikan motivasi, doa, serta ikut andil membantu dalam menyelsaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini masih terdapat banyak

kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran membangun.

Semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta khazanah bagi perkembangan Asuransi Syariah dan berguna untuk masyarakat luas.

Wallahul Muwafiq Ilaa Aqwamith TharieqWassalamu'alaikumWr.Wb

Serang, 13 Oktober 2023

Cantika Faradila A.
NIM.181430008

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Signifikansi Penelitian	5
F. Penelitian Terdahulu	6
G. Kerangka Pemikiran	7
H. Metode Penelitian	9
I. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Strategi Pemasaran	14
1. Definisi Strategi Pemasaran	14
2. Strategi Pemasaran Asuransi	20

B. Konsep Produk	23
C. Konsep Asuransi Syariah	26
BAB III GAMBARAN UMUM PT. TAKAFUL KELUARGA	
A. PT. Asuransi Takaful Keluarga	29
1. Sejarah PT. Takaful Keluarga	34
2. Visi dan Misi	36
3. Susunan Dewan	37
4. Aspek-aspek dalam Perusahaan	38
B. PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	40
C. Analisis SWOT	42
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Latar Belakang Digitalisasi	51
B. Teknologi Digital yang Digunakan PT. Takaful Keluarga	53
C. Hasil Temuan Penelitian	61
1. Strategi Marketing Pemasaran Produk Asuransi Syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	61
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pemasaran Produk Asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	64
D. Pembahasan	69
1. Strategi Marketing Pemasaran Produk Asuransi Syariah di PT. Takaful Cabang Serang	69
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pemasaran Produk Asuransi Syariah di PT Takaful Keluarga Cabang Serang	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Kantor Agency Serang	37
Gambar 4.1	Menu beranda website PT Takaful Keluarga	71
Gambar 4.2	Menu produk website PT Takaful Keluarga	71
Gambar 4.3	Menu layanan website PT Takaful Keluarga	72
Gambar 4.4	Menu informasi website PT Takaful Keluarga	72
Gambar 4.5	Brosur PT Takaful Keluarga	75
Gambar 4.6	Brosur PT Takaful Keluarga	75