

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis 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, 19 Maret 2024

Materai
10000

Riki Dzulkarnain
NIM : 171430083

ABSTRAK

Nama : Riki Dzulkarnain, NIM : 171430083, Judul Skripsi : Dampak Pemasaran Pada Produk Asuransi Dalam mencapai Target Penjualan Dan Jaminan Kualitas Pelayanan Pada Produk Asuransi Umum (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang)

Dalam dunia asuransi, mencapai target penjualan dan memastikan kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting. Asuransi syariah, khususnya, memegang prinsip-prinsip yang khas dalam menjalankan operasinya. Di tengah persaingan pasar yang semakin ketat, PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang turut berperan dalam menawarkan produk asuransi syariah yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh manfaat pemasaran produk dan jaminan kualitas pelayanan terhadap pencapaian target pada produk asuransi umum syariah di PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang. Dengan pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan strategi pemasaran dan layanan demi kesuksesan produk asuransi syariah mereka.

Rumusan masalah dalam Skripsi ini adalah Bagaimana pengaruh dampak pemasaran pada produk asuransi umum PT. Asuransi umum bumi putra muda, Bagaimana Capaian target produk asuransi umum di PT. Asuransi umum bumi putra muda, Bagaimana kualitas pelayanan terhadap produk asuransi umum di PT. Asuransi umum bumi putra muda.

Skripsi ini bertujuan Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh dampak pemasaran pada produk asuransi umum PT. Asuransi umum bumi putra muda, Untuk mengetahui Bagaimana Capaian target produk asuransi umum di PT. Asuransi umum bumi putra muda, Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan terhadap produk asuransi umum di PT. Asuransi umum bumi putra muda, Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan asuransi syariah di cabang tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Dampak pemasaran pada produk asuransi umum PT. Asuransi umum bumi putra muda tidak stabil dan cenderung menurun setiap tahunnya pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Serang disebabkan oleh kurang maksimalnya beberapa peran bauran pemasaran jasa (*marketing mix*) 7P yang diterapkan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Serang. (2) Capaian target penjualan produk asuransi umum di PT. Asuransi umum bumi putra muda melalui aspek produk, harga, orang dan proses sudah dapat bersaing dipasar dan dirasa mampu untuk meningkatkan penjualan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Serang. (3) Kualitas pelaksanaan dalam mencapai target penjualan melalui aspek saluran distribusi, pemasaran dan bukti fisik belum efektif mampu bersaing di pasar dan belum mampu meningkatkan penjualan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Serang.

Kata Kunci: *Pengaruh manfaat pemasaran produk*



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Ujian Skripsi
a.n. Riki Dzulkarnain
NIM: 171430083,

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Febi
UIN Sultan Maulana Hasanuddin
Banten
Di-
Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara Riki Dzulkarnain, NIM: 171430083, Judul Skripsi: **“Dampak Pemasaran Pada Produk Asuransi Dalam Mencapai Target Penjualan Dan Jaminan Kualitas Pelayanan Pada Produk Asuransi Umum (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang)”**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Maret 2024

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

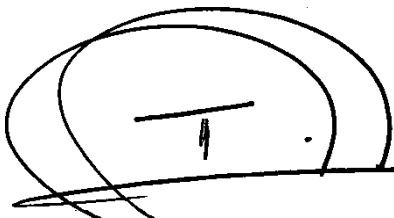
**DAMPAK PEMASARAN PADA PRODUK ASURANSI DALAM MENCAPAI
TARGET PENJUALAN DAN JAMINAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PRODUK ASURANSI UMUM (STUDI PADA
PT. ASURANSI UMUM BUMI PUTERA MUDA (BUMIDA)
CABANG SERANG)**
(Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang)

Oleh:

Riki Dzulkarnain
NIM: 171430083

Mengetahui,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

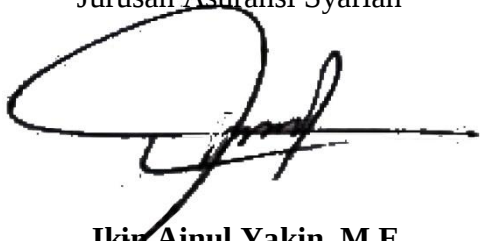
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Syari'ah



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua
Jurusan Asuransi Syariah



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Riki Dzulkarnain, NIM: 171430083 yang berjudul: **Dampak Pemasaran Pada Produk Asuransi Dalam Mencapai Target Penjualan Dan Jaminan Kualitas Pelayanan Pada Produk Asuransi Umum (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang)**, Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 15 Mei 2024

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

Serang, 15 Mei 2024

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

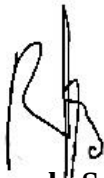


Dr. Budi Sudrajat, MA
NIP: 19740307 200212 1 004



Nurmaita Hamsiyah, M.Si
NIDN: 2005057904

Penguji I



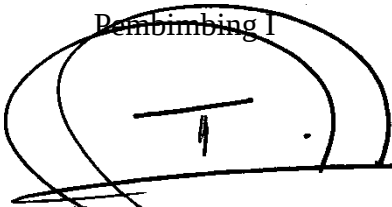
Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si
NIP: 19800310 201101 2 008

Penguji II



Wahri Irawan, M.Si
NIDN. 2005059602

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur dan nikmat kepada Allah SWT, atas karunia serta kemudahan yang telah Allah berikan, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi sederhana ini.

Kupersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan segala cinta, kasih sayang serta penyejuk hati dan pengobat jiwa untukku. Dan tidak lupa saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepadaku sampai terselesaikannya skripsi ini.

MOTO HIDUP

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

**Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji
Allah adalah benar.**

"Qs. Ar-Rum Ayat 60"

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Riki Dzulkarnain, lahir di Serang Banten pada tanggal 18 Desember 1998. Penulis adalah anak ke-6 dari 6 bersaudara, dari hasil pernikahan bapak Moh. Jupri & ibu Junariah.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Falah pada tahun 2011, MTS Daarul Falah pada tahun 2014, MA Daarul Falah pada tahun 2017, dan penulis melanjutkan jenjang pendidikannya di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Akademik 2017 Fakultas FEBI, Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten .

Demikian riwayat hidup singkat penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat Iman dan Islam serta nikmat sehat jasmani dan rohani serta kekuatan kepada penulis, sehingga dengan Izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan izin Allah SWT dan usaha yang sungguh - sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Dampak Pemasaran Pada Produk Asuransi Dalam Mencapai Target Penjualan Dan Jaminan Kualitas Pelayanan Pada Produk Asuransi Umum (Studi Pada PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda (Bumida) Cabang Serang)”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak luput dari berbagai kesalahan yang dihadapi Oleh penulis sendiri, tetapi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin , M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sulthan Mulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Mulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Ikin Ainul Yakin M.E., Ketua Jurusan Asuransi Syariah, yang telah memberikan arahan, motivasi, semangat, koreksi serta persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., Pembimbing I, yang telah memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ikin Ainul Yakin M.E., Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan staf jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan jurusan Asuransi Syariah, Dan sahabat-sahabat yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kata kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh karena sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan

balasan yang berlipat ganda, penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca umumnya. Penulis harapkan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya atas izin Allah SWT.

Serang, 19 Maret 2024

Riki Dzulkarnain
NIM : 171430083

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PENGAJUAN UJIAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	10
1. Definisi Pemasaran	10
2. Konsep-Konsep Pemasaran	12
3. Persaingan dalam Pemasaran Asuransi	14
B. <i>Marketing Mix</i>	16

C. Penjualan	34
1. Definisi Penjualan	34
2. Konsep Penjualan	36
3. Tujuan Penjualan	40
4. Faktor yang Mempengaruhi Penjualan	42
D. Penelitian Yang Relevan	43
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Data	52
2. Analisis Data.....	54
B. Pembahasan.....	85
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93