

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 kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang,



Ulan Novita Sari
NIM. 211430015

ABSTRAK

Nama: Ulan Novita Sari, NIM: 211430015, Judul Skripsi: Skripsi “*Analisis Personal Selling dalam Mempengaruhi Minat Pembelian Polis Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Jakarta Pusat*”

Penjualan produk asuransi syariah memerlukan pendekatan yang bersifat personal, mengingat karakteristik produknya yang tidak berwujud serta membutuhkan pemahaman mendalam dari calon nasabah. Pentingnya peran tenaga pemasar dalam membangun kepercayaan dan minat calon nasabah terhadap produk asuransi yang berbasis prinsip syariah. Strategi *personal selling* tidak hanya berfokus pada penawaran produk, tetapi juga melibatkan kemampuan komunikasi, pelayanan yang ramah, serta penerapan nilai-nilai kejujuran, amanah, dan transparansi yang menjadi ciri khas asuransi syariah.

Rumusan Masalah dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana strategi *personal selling* yang diterapkan oleh agen Prudential Life Assurance Jakarta Pusat dalam memengaruhi minat pembelian polis asuransi syariah? (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat pembelian calon nasabah melalui pendekatan *personal selling*? dan (3) Bagaimana peran kompetensi dan etika agen dalam membangun minat pembelian calon nasabah terhadap produk asuransi syariah Prudential?

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui strategi *personal selling* yang dilakukan oleh agen Prudential Life Assurance Jakarta Pusat dalam memengaruhi minat pembelian polis asuransi syariah; (2) Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat pembelian calon nasabah melalui pendekatan *personal selling*; dan (3) Untuk memahami peran kompetensi serta etika agen dalam membangun minat pembelian calon nasabah terhadap produk asuransi syariah Prudential.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, melalui pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner online. Subjek penelitian terdiri dari dua narasumber, yaitu satu orang leader dan satu orang agen Prudential Syariah, serta enam orang nasabah yang memberikan tanggapan melalui kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *personal selling* yang diterapkan oleh agen meliputi tahapan pendekatan personal, presentasi produk, penanganan keberatan, *closing*, dan *follow-up*, yang secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap minat pembelian nasabah. Faktor-faktor utama yang memengaruhi minat pembelian adalah kemampuan komunikasi yang baik, pelayanan yang ramah, serta penerapan nilai-nilai etika syariah dalam proses penjualan. Kompetensi dan etika agen terbukti menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap Prudential Syariah.

Kata kunci: *Personal Selling*, Minat Pembelian, Asuransi Syariah, Agen, Prudential Life Assurance



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus 2 Jl. Raya Syeikh Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang
Banten 42171
Website: www.uinbanten.ac.id

Telp./Fax.(0254)200323/200022

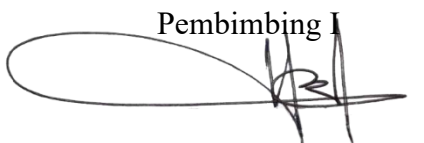
Nomor : **Nota Dinas** Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar **Dekan** Fakultas Ekonomi
Hal : Usulan Munaqosah Bisnis dan Islam
a.n Ulan Novita Sari **UIN SMH BANTEN**
NIM. 211430015 di –
Serang

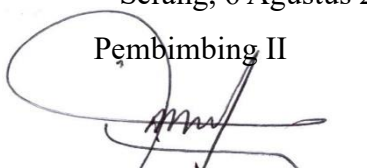
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ulan Novita Sari, NIM 211430015** dengan judul Skripsi “*Analisis Personal Selling dalam Mempengaruhi Minat Pembelian Polis Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Jakarta Pusat*”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 6 Agustus 2025

Pembimbing I

Prof. Dr. H Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

ANALISIS *PERSONAL SELLING* DALAM MEMPENGARUHI MINAT PEMBELIAN POLIS ASURANSI PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE JAKARTA PUSAT

Oleh:

Ulan Novita Sari
NIM. 211430015

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Fitri Raya M.Ek
NIP. 198808102019032010

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ulan Novita Sari , NIM: 211430015 yang berjudul: Skripsi “*Analisis Personal Selling dalam Mempengaruhi Minat Pembelian Polis Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Jakarta Pusat*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Oktober 2025, 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Sabili Hakimi Amizuar, M.M
NIP. 199301292020121006

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

Penguji II,



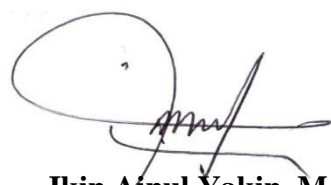
Ratu Humaemah, M.Si
NIP. 198003102011012008

Pembimbing I



Prof. Dr. H Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan kekuatan yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini. Tanpa pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu melangkah sejauh ini.

Sungguh, Allah Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Setiap kata, setiap usaha yang tertuang dalam skripsi ini, penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada:

Alasan terbesarku untuk terus melangkah, bapak muhamad dan ibu namih, Terima kasih atas cinta, doa, dan perjuangan yang tak pernah putus dari awal hingga hari ini. Terima kasih telah menjadi rumah paling nyaman, tempat paling sabar, dan alasan terkuat penulis terus melangkah. Semoga Allah selalu menjaga dan membalas setiap kebaikan kalian dengan pahala dan keberkahan tanpa batas. Serta adikku Muhammad Rizki Alfaizi, semoga kelak menjadi anak yang sholeh, cerdas, dan penuh kasih sayang.

Dan untuk diriku sendiri yang telah berjuang sejauh ini, melewati ragu, lelah, tangis, dan segala bentuk keraguan terima kasih karena sudah tidak menyerah. Terima kasih karena tetap berdiri walau sempat goyah. Semoga

langkah ini menjadi awal dari banyak perjalanan baik yang menanti. Skripsi ini adalah wujud kecil dari rasa cinta, terima kasih, dan doa yang selalu hidup di hati penulis. Untuk keluarga, untuk mimpi, dan untuk diri sendiri yang terus belajar menjadi lebih kuat.

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya

(QS. An-Najm [53]: 39)

“Orang tidak membeli produk, melainkan membeli kepercayaan terhadap orang yang menjualnya.”

— *John C. Maxwell*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ulan Novita Sari, lahir di Jakarta. Anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama ayah Muhamad dan ibu Namih.

Riwayat pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut: menempuh pendidikan dasar di MI Ar-Rahman, Kalideres, Jakarta Barat dan lulus pada tahun 2015. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 278 Jakarta, beralamat di Jalan Benda Raya, Kalideres, Jakarta Barat dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di MAN 16 Jakarta, beralamat di Tegal Alur, Kalideres, Jakarta Barat, dan berhasil lulus pada tahun 2021. Selanjutnya, penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Asuransi Syariah.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti kegiatan perkuliahan dan menyelesaikan tugas-tugas akademik secara konsisten. Meskipun tidak mengikuti organisasi formal, penulis tetap mengembangkan diri melalui kegiatan belajar mandiri, diskusi ilmiah bersama teman-teman, serta berupaya memahami materi perkuliahan secara mendalam.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat 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 “Analisis *Personal Selling* dalam Mempengaruhi Minat Pembelian Polis Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Jakarta Pusat”

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengelola dan mengeluarkan kebijakan upaya mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu dan memberikan persetujuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
3. Ibu Fitri Raya, M.Ek. Ketua dan Sekretaris Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Prof. Dr. H Itang, M.Ag., selaku Pembimbing I dan bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Yatimah dan Ibu Ijah Chodijah yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Untuk Bapak Muhamad dan Ibu Namih, terima kasih karena telah menjadi rumah pertama tempat penulis berpulang dan tumbuh. Dalam diam kalian mendoakan, dalam letih kalian tetap menguatkan. Segala doa, peluh, dan pengorbanan kalian adalah alasan penulis masih berdiri hingga hari ini. Semoga Allah senantiasa menjaga kalian dalam cinta-Nya yang luas, memberi umur yang berkah, dan kesehatan yang lapang.
8. Untuk keluarga dari ibuku, terima kasih telah menjadi pelabuhan yang teduh, tempat penulis menemukan semangat ketika dunia terasa berat. Doa-doa kalian menjadi cahaya dalam setiap langkah yang saya tempuh.
9. Untuk saudara tidak sedarah terima kasih telah menjadi pelengkap dalam tiap kisah perjalanan, menjadi tempat penulis kembali, tanpa perlu banyak kata.
10. Untuk teman-teman AS 2021, Khususnya kelas A yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Penulis juga mengucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terimakasih penulis kepada kalian semua

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,

Penulis,

Ulan Novita Sari
NIM. 211430015

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.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Signifikansi Penelitian.....	5
F. Penelitian Terdahulu.....	7
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Metode Penelitian	11
I. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20

A. Pemasaran	20
B. Personal Selling	28
C. Agen	34
D. Asuransi.....	42
E. Polis	57
F. Kepuasan dan loyalitas nasabah Asuransi	61
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	64
A. Sejarah Perkembangan Prudential	64
B. Profil Perusahaan	65
C. Produk Asuransi jiwa Prudential.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
A. Hasil Penelitian.....	94
B. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Kerangka Pemikiran</i>	10
Gambar 3. 1 Lokasi Perusahaan PT Prudential Life assurance	53
<i>Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Prudential Life Assurance</i>	54