

**ANALISIS PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN POLIS ASURANSI PADA PT. AMALA ABDI JAYA  
(PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
HAFIFAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

**ANALISIS PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN POLIS ASURANSI PADA PT. AMALA ABDI JAYA  
(PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**HAFIFAH**

**190105030074**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/ 1445 H**

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafifah  
NIM : 190105030074  
Tempat/Tgl.Lahir : Habirau, 28 Oktober 2001  
Jurusan : S1-Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 11 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Hafifah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)

Ditulis oleh : Hafifah

N I M : 190105030074

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat/tanggal lahir : Habirau/ 28 Oktober 2001

Alamat : Jl. Inpres Desa Sungai Pinang RT 004 RW 002 No.52  
Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Oktober 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Asuransi Syariah,



Lutpi Sahal, S.HI, M.S.I  
NIP. 198109212008011008

Pembimbing Skripsi,

Muhammad Noval, SEI, M.Si  
NIP. 198908312018011001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Personal Selling dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)”, ditulis oleh Hafifah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 81 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UIN Antasari Banjarmasin

H. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Anggota)	2.
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota)	3.
4. Supian Sauri, S.E.I, M.E (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Hafifah.** 2023. *Analisis Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Pada PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Muhammad Noval, SEI, M. Si.

**Kata Kunci:** *Personal Selling*, Penjualan, Polis.

Pertumbuhan premi mengalami penurunan pertahunnya dalam belakangan ini hal tersebut disebabkan tenaga pemasar atau agen yang melakukan penjualan pada calon nasabah belum cukup maksimal yang mana dalam melakukan penjualan kepada nasabah harus lah mampu menarik calon nasabah untuk segera bergabung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya *personal selling* pada PT. Amala abdi jaya (Prudential life assurance) dalam meningkatkan penjualan polis asuransi dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi tenaga pemasar melalui *personal selling*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, analisis data yang dilakukan melalui *editing, classifying, verifying, and concluding*. Data yang didapatkan dengan wawancara kepada dua informan.

Hasil penelitian menunjukkan upaya penjualan polis asuransi pada PT. Amala abdi jaya (Prudential life assurance) melalui proses *personal selling* yaitu *prospecting and qualifying, pre-approach, approach, presentation and demonstration, handling objections, closing* dan *follow up*. Kendala tenaga pemasar dalam melakukan penjualan melalui *personal selling* terdapat Kendala Internal dan Kendala Eksternal. kendala internal yaitu penguasaan produk tidak begitu komprehensif saat menceritakan produk kepada calon nasabah sehingga saat di lapangan agen tidak terlalu paham apa yang ingin disampaikan kepada calon nasabah yang akan diprospek serta agen kurang percaya diri dalam melakukan prospek penjualan kepada nasabah baru. Sedangkan kendala eksternal yaitu pemahaman masyarakat yang kurang akan pentingnya asuransi, ada yang trauma akan asuransi, dan calon nasabah jarang ada di rumah sehingga sulit ditemui.

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”. (QS. Albaqarah : 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Leburkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”. (Boy Candra)

“Jalani, nikmati, dan syukuri”. (Hafifah, 2023)

## **PERSEMBAHAN**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan, karena banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya khususnya pada diri sendiri karena sudah mampu menyelesaikan skripsi ini *step by step* dan penulis menyampaikan terimakasih atas doa, dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Abdul Bakar dan Ibu Jainah Orang yang Hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberi dukungan serta kasih sayang yang sangat luar biasa.
2. Kepada kakak dan adek-adek saya yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani dalam suka maupun duka.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
هـ	ha'	H	Ha
ء	hamzah	ﷲ	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-quddūs</i>

### III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

## V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	$\bar{A}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	$\bar{A}$ <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	$\bar{I}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	$\bar{U}$ <i>sudūr</i>

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a`antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

## VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### **IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur selalu penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, tuhan yang esa pemilik segala alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat, ridho serta berkah yang telah dikaruniakan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Personal Selling* dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi pada PT. Amala Abdi Jaya”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar starta satu Sarjana Asuransi Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Lutpi Sahal, SHI., MSI dan Elida Maharani, SEI., MM selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris program studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Noval, SEI, M.Si. Selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Pimpinan serta Agen PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) yang berkenan memberikan ijin riset dan membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapatkan ganjaran di sisi Allah SWT. Akhir kata penulis berharap, semoga kedepannya skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan ekonomi dan bisnis islam bagi para pembacanya. Aamiin.

Banjarmasin, 7 Oktober 2023

Peneliti



Hafifah

NIM. 190105030074

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Signifikansi Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	6
F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II PEMASARAN, PERSONAL SELLING, AGEN DAN ASURANSI SYARIAH</b> .....	<b>12</b>
A. Pemasaran dan Bauran Pemasaran .....	12
B. <i>Personal Selling</i> .....	18
C. Agen .....	26
D. Asuransi Syariah .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	41
D. Data dan Sumber Data .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	45
G. Tahapan Penelitian .....	47
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>49</b>



A. Gambaran Umum PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)	49
B. Penyajian Data	59
C. Analisis Data	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Premi PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) .....	4
Tabel 4.1 Pengurus PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Resmi PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance)...	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Amala Abdi Jaya (Prudential Life Assurance) .....	53