

**STRATEGI *DIRECT MARKETING* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PT. ASURANSI UMUM BUMIDA 1967 BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
INA YATINA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

**STRATEGI *DIRECT MARKETING* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PT. ASURANSI UMUM BUMIDA 1967 BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk memenuhi sebagai syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

INA YATINA

210105030123

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ina Yatina
NIM : 210105030123
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 10 Juni 2003
Jurusan : 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 dikemudian hari terbukti 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, 03 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Ina Yatina



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 137/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025**

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama : Ina Yatina
NIM : 210105030123
Jurusan : S1 Asuransi Syariah
Judul Skripsi : Strategi Direct Marketing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 Banjarmasin.

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 14%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025
Ketua Jurusan AS

Lutpi Sahal

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi *Direct Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Banjarmasin

Ditulis oleh : Ina Yatina

NIM : 210105030123

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2024-2025

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 10 Juni 2003

Alamat : Jl. Tembingkar Kiri RT 003 RW 001 Desa Simpang Empat Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar

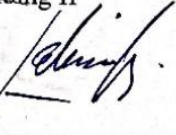
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 03 Mei 2025

Pembimbing I,


Lutpi Sahat S.H.I., M.S.I
NIP. 19810921 200801 1 008

Pembimbing II


H. Fahrudin, S.AB., M.E.
NIP. 19861030 202321 2 040

Mengetahui

Ketua Program Studi Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi *Direct Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Banjarmasin”, ditulis oleh Ina Yatina, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Juni 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (86, 6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.

NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama

1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M. Ag.

2. H. Fahrudin, S. AB., M. E.

3. Lutpi Sahal, S. H. I., M. S. I.

4. Novita Alfinuri B. Sc., M. A.

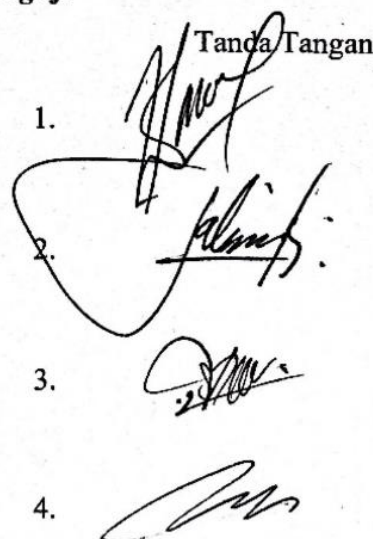
1.

2.

3.

4.

Tanda Tangan



ABSTRAK

Ina Yatina, 2025, *Strategi Direct Marketing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Asuransi Umum Bumida Cabang Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I, dan Pembimbing II H. Fahrudin, S.AB., M.E.

Kata Kunci: Asuransi, *Direct Marketing*, Nasabah, Strategi Pemasaran.

Direct marketing merupakan bentuk pemasaran tanpa perantara yang memungkinkan perusahaan menjalin komunikasi langsung dengan konsumen. Strategi ini dianggap mampu membangun kedekatan serta meningkatkan efektivitas promosi produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *direct marketing* yang diterapkan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah, serta untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti melakukan observasi secara langsung ke lokasi, serta mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala cabang, agen, dan staf PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, **Pertama:** strategi *direct marketing* dilakukan melalui komunikasi via *WhatsApp*, *email*, kunjungan langsung, serta media sosial seperti Instagram dan TikTok. **Kedua:** tantangan yang dihadapi mencakup keterbatasan tenaga pemasar, respon calon nasabah yang masih rendah, serta kurangnya kemampuan komunikasi dari agen. Dengan penerapan strategi yang tepat dan peningkatan kualitas SDM, *direct marketing* terbukti mampu meningkatkan jumlah nasabah.

MOTTO

وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ

(Barang siapa bertawakal kepada Allah, maka cukuplah Allah sebagai penolongnya)

(Al-Qur'an Surah At-Talaq 65: 3)

“Ilmu tanpa amal adalah sia-sia, amal tanpa ilmu adalah buta”

(Al-Ghazali)

“Ketika hatimu tenang, maka semua urusan akan menjadi ringan”

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, hingga akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan tepat waktu yang saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, do'a, dan kasih sayang tanpa batas. Ketulusan, kesabaran, dan pengorbanan yang kalian berikan selama ini untuk tetap melanjutkan kuliah sampai akhir serta menjadi motivasi terbesar bagi peneliti untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah.
2. Kepada Dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah dengan tulus, penuh kesabaran serta keikhlasan memberikan ilmu dan meluangkan waktunya mulai dari tahap awal hingga selesai.
3. Kepada adik-adik tercinta yang sering disuruh oleh peneliti.
4. Kepada seseorang dengan NIM 221116563, yang selalu siap gas terus tanpa menolak setiap kali diajak ke mana saja untuk menghilangkan rasa sumpek dan penat. Terima kasih sudah menjadi pendengar setia, sabar menampung segala keluh kesah, serta selalu membantu mengabulkan setiap permintaan.
5. Teman-teman (Norhanifah, Fitriani, Nur Mahmudah, Nur Rahayu) yang selalu menguatkan, membantu, memberikan energi positif serta memberikan semangat di saat merasa lelah dan ingin menyerah.
6. Teman-teman peneliti belajar agama di “Banatusshofa” yang selalu membantu dan bersama-sama belajar ilmu agama serta memberikan hobi baru yang membuat peneliti menjadi tenang.
7. Persembahan untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendukung selama penulis belajar dan berkembang selama masa perkuliahan
8. Terakhir untuk diriku sendiri, sebagai bentuk apresiasi atas segala usaha, ketekunan, dan kesabaran yang telah kulalui selama ini. Terima kasih telah tetap kuat saat menghadapi tantangan, tak mudah menyerah meski banyak rintangan datang. Perjalanan ini bukan hanya tentang hasil, tapi juga tentang proses belajar menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga perjuangan ini menjadi awal dari

pencapaian yang lebih besar dan menjadi motivasi untuk terus berkembang dan meraih mimpi-mimpi yang lebih tinggi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	 ‘...	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We

هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	..'	apostrof
ي	ya	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَاتٌ	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَاتٌ	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*.

الْمَكْتَبَاتُ الْجَامِعَاتُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamāh</i>
------------------------------	---------	-----------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	a
إِ	Kasrah	Ditulis	i
أُ	Dammah	Ditulis	u
شَكَرَ	Fathah	Ditulis	syakara
قَرَأَ	Kasrah	Ditulis	quri'a
يَطِقُ	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmīlah</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. Volal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zī 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

الصبيح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	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-wāidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada jujungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Direct Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin

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

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I, dan Elida Mahriani, S.E.I, MM, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
4. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I selaku Pembimbing Skripsi I sekaligus dosen Penasehat Akademik dan H. Fahrudin, ME., selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Pimpinan PT. Asuransi umum Bumida 1967 cabang Banjarmasin yang telah bersedia mengizinkan dan membantu kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian tersebut.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 03 Juni 2025



Ina Yatina

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II ASURANSI, STRATEGI PEMASARAN, <i>DIRECT MARKETING</i>, NASABAH	11
A. Asuransi	11
1. Pengertian Asuransi	11
2. Jenis-Jenis Asuransi.....	12
3. Prinsip-prinsip Asuransi	13
B. Strategi Pemasaran	15
1. Pengertian Strategi Pemasaran	15
2. Konsep Bauran Pemasaran	17
C. <i>Direct marketing</i>	22
1. Pengertian <i>Direct marketing</i>	22
2. Media yang digunakan dalam <i>Direct Marketing</i>	23
3. Kelebihan dan Kekurangan <i>Direct Marketing</i>	25

D. Nasabah	27
1. Pengertian Nasabah	27
2. Jenis-Jenis Nasabah	28
E. Penelitian Terdahulu.....	29
F. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Subjek Dan Objek Penelitian	35
D. Data Dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	37
G. Tahapan Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi	41
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Data Informan	42