

**KEUNGGULAN KOMPETITIF SISTEM ASURANSI
PRUSYARIAH DALAM PERSPEKTIF PEMEGANG POLIS
(STUDI KASUS PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
KANTOR AGENCY CABANG KUDUS 1)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Dalam Ilmu Syari'ah**



oleh :

DINA INDRORINA

NIM 092411045

**FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2013

Dr. Ali Murtadlo, M.Ag.
Jl. Logok Rt/Rw 04/I Donosari Patebon
Kendal.
H. Suwanto, S.Ag., MM
Ds. Troso Rt/Rw 06/1 Pecangaan
Jepara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Dina Indrorina

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

IAIN Walisongo

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Dina Indrorina

Nim : 092411045

Judul : Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRUsyariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum wr. wb.


Semarang, 03 Juni 2013

Pembimbing I



Ali Murtadlo, M.Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing II



H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP. 19740302 200501 1 003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FALKUTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jl. Prof. DR. HAMKA (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Dina Indrorina
NIM : 092411045
Judul : Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRU syariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1)

telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Falkutas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2013/2014.

Semarang, 24 Juni 2013

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Drs. H. Wahab, MM
NIP. 19690908 200003 1 001

Dr. Ali Murtadlo, M.Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H. Mujiono, M.A
NIP. 19590215 198503 1 005

Ratno Agriyanto, SE., M.Si.
NIP. 19800128 200801 1 010

Pembimbing

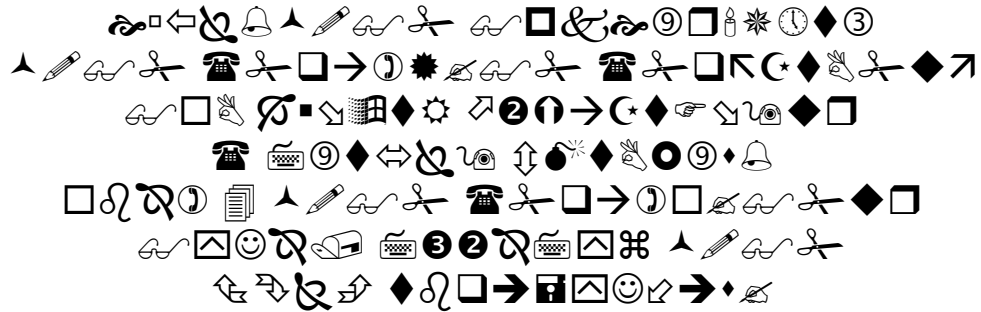
Pembimbing II

Ali Murtadlo, M.Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003

H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP. 19700302 200501 1 003



MOTTO



*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah
Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok
(akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha
mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*

(Q.S. Al- Hasyr : 18)

PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk:
Persembahan tertinggi tercurahkan hanyalah kepada Allah SWT,
yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya
serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah.*

*Bapakku Muhammad Adib (Alm), ibuku Zuliani dan Keluargaku
yang selalu melimpahkan kasih sayangnya dan tidak pernah bosan
untuk selalu mendoakan anaknya menjadi orang sukses.
Terima kasih untuk segalanya, kasih sayangmu telah membawa anakmu pada
pembelajaran tentang sebuah arti kehidupan.
Jazakumullahu khoira; jaza', amin...*

*Orang tersayangku Zuama Dinal Maula, yang selalu membantu dan
memcurahkan waktu buat aku dalam menyelesaikan karya ini. Terimakasih atas
dukungan dan kesabarannya.
Thank You Forever.....*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 24 Juni 2013

Deklarator

DINA INDRORINA
Nim.092411045

ABSTRAK

Di tengah ketatnya persaingan perusahaan asuransi syariah di Indonesia, PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Pada tahun 2012, pertumbuhannya mencapai tiga kali lipat dibanding keadaan pada tahun sebelumnya, tahun 2011. Hal ini tidak dialami pada perusahaan asuransi syariah lainnya di kota Kudus. Judul penelitian ini adalah “*Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRU syariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang kudus 1)*”. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: *Bagaimanakah Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRU syariah dalam Perspektif Pemegang Polis pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang kudus 1?*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keunggulan kompetitif sistem asuransi PRU syariah dilihat dari perspektif pemegang polis di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan beberapa para pemegang polis asuransi PRU syariah di PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menurut pemegang polis diferensiasi produk dan diferensiasi citra merupakan keunggulan kompetitif dominan yang mempengaruhi mereka memilih produk asuransi PRU syariah PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1. Sedangkan diferensiasi servis dan diferensiasi personil hanya sebagai pendukung yang mempengaruhi minat pemegang polis. Keunggulan kompetitif diferensiasi produk yang dimiliki PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1 menurut pemegang polis yaitu: karena pada produk asuransi syariahnya mempunyai kejelasan halal dengan tidak adanya unsur-unsur riba, gharar dan maisir yang dilarang agama seperti asuransi konvensional. Selain itu dibandingkan dengan sistem asuransi konvensional, terdapat perbedaan dan keunggulan lebih pada akadnya, kepemilikan dana dan operasionalisasi dana. Sedangkan keunggulan kompetitif dalam diferensiasi citra menurut pemegang polis yaitu: karena perusahaan memiliki citra sebagai pelopor Asuransi *Unit Link* berbasis syariah di daerah Kudus serta citra slogan “*always listening always understanding*”.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “*Keunggulan Kompetitif Sistem Asuransi PRUsyariah dalam Perspektif Pemegang Polis (Studi Kasus pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1)*”.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Drs. Imam Mahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah Walisongo Semarang.
3. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang
4. Ali Murtadlo, M.Ag. dan H. Suwanto, S.Ag., MM selaku pembimbing I dan II yang dengan penuh kesabaran dan keteladanan telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan pemikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan serta staf dan karyawan fakultas syari'ah, dengan pelayanannya.
6. Bapak, ibu, nenek dan seluruh keluarga besar di Jepara atas doa restu dan pengorbanan baik secara moral ataupun material yang tidak mungkin terbalas.
7. Segenap pihak yang tidak mungkin disebutkan, atas bantuannya baik moril maupun materiil secara langsung atau tidak dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat sekaligus menambah wawasan dan pengetahuan kita. Amin...

Semarang, 24 Juni 2013

Penulis

Dina Indrorina
Nim. 092411045

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Deklarasi	vi
Halaman Abstrak	vii
Halaman Kata Pengantar	viii
Halaman Daftar Isi	x
Bab I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metodologi Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	13
Bab II	TINJAUAN UMUM
A. Asuransi Syariah	15
B. Keunggulan Kompetitif	26
C. Pemegang Polis	31
Bab III	SISTEM ASURANSI PRUSYARIAH PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG KUDUS 1

	A. Profil PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1	33
	B. Produk-produk Asuransi PRUsyariah PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang Kudus 1	40
	C. Diskripsi keunggulan kompetitif sistem asuransi PRUsyariah dalam perspektif pemegang polis pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Agency Cabang	46
Bab IV	ANALISIS KEUNGGULAN KOMPETITIF SISTEM ASURANSI PRUSYARIAH DALAM PERSPEKTIF PEMEGANG POLIS PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KANTOR AGENCY CABANG KUDUS 1	
	A. Analisis Diferensiasi Produk.....	53
	B. Analisis Diferensiasi Servis	61
	C. Analisis Diferensiasi Personil	62
	D. Analisis Diferensiasi Citra	64
Bab V	PENUTUP	
	A. Simpulan	67
	B. Saran	68
	C. Penutup	69
	DAFTAR PUSTAKA	
	DAFTAR LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	