

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Asuransi jiwa syariah bumiputera kantor pemasaran Kudus adalah salah satu bentuk asuransi yang berlandaskan dengan prinsip syariah. Produk dari asuransi tersebut diantaranya adalah mitra *mabrur plus*, mitra *iqra plus*, BP-Link syariah dan assalam. Namun yang menjadi fokus penulisan dalam skripsi ini adalah produk mitra *iqra plus*, karena pada produk tersebut mengalami fluktuasi tidak stabil yang berkaitan dengan nasabah. Strategi pertama yang digunakan oleh asuransi jiwa syariah kantor pemasaran Kudus adalah menentukan STP (*segmenting, targeting, dan positioning*). *Segmenting* yang dituju adalah semua kalangan. *Targeting* yang disasar adalah instansi pemerintah, lembaga pendidikan, organisasi masyarakat dan perkampungan di sekitar Kudus. *Positioning* atau cara untuk membangun citra perusahaan dengan cara memberikan pelayanan penuh dan proses pencairan dana mudah dan cepat. Selanjutnya, perusahaan merumuskan *marketing mix* yang meliputi produk, harga, lokasi dan promosi. Produk, dimana dalam hal ini produk dikemas sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pendidikan anak, termasuk dalam hal ini pelayanan purna jual kepada nasabah produk mitra *iqra plus*. Harga, disini perusahaan menetapkan kebijakan harga yang variatif. Lokasi, dalam hal ini lokasi yang dipilih sudah strategis yakni berada di pusat kota Kudus. Namun untuk menjalankan pemasaran, agen berfokus pada beberapa wilayah yang ada disekitar Kudus. Dan yang terakhir yaitu promosi, promosi dilakukan dengan cara publisitas, iklan, dan informasi dari mulut ke mulut.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ini dapat mempertahankan kesetiaan nasabah melalui strategi pemasaran. Hal ini selaras antara teori dan praktik strategi pemasaran yang memperhatikan strategi produk, strategi harga dan strategi tempat.

2. Faktor pendukung dalam mempertahankan kesetiaan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor pemasaran Kudus ini sudah sesuai dengan teori tiga keyakinan dalam membentuk kesetiaan nasabah diantaranya: pelayanan konsumen yang unggul menciptakan kepuasan konsumen, kepuasan konsumen menghasilkan kesetiaan konsumen, dan perusahaan kecil memiliki potensi yang besar untuk memberikan pelayanan konsumen yang unggul. Teori tersebut selaras dengan praktik yang dilakukan oleh PT. Asuransi jiwa syariah bumiputera kantor pemasaran Kudus dalam mempertahankan kesetiaan nasabah pada produk mitra iqra plus yang dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Faktor internal, meliputi: adanya *support* dari perusahaan berupa *gathering* dan *group selling*, pemberian reward kepada karyawan berprestasi, pelayanan SMS ketika jatuh tempo pembayaran polis dan pencairan dana klaim cepat, kunjungan ke rumah nasabah, adanya kerjasama dengan Bank BNI Syariah.
 - b. Faktor eksternal, meliputi: masyarakat Kudus dan sekitarnya mayoritas beragama Islam.
3. Faktor penghambat dalam mempertahankan kesetiaan nasabah produk mitra iqra plus pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera kantor pemasaran Kudus tidak begitu banyak, karena menggunakan prinsip *customer is king* bukan *corporate is king*. Namun ada sedikit faktor penghambat dalam mempertahankan kesetiaan nasabah sebagai berikut:
 - a. Faktor internal, meliputi: keterbatasan agen dan agen yang kurang aktif.
 - b. Faktor eksternal, meliputi: masyarakat yang belum *mainded* terhadap asuransi dan adanya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk mempertahankan kesetiaan nasabah dengan tujuan untuk kebaikan dan kemajuan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.

1. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus untuk lebih giat dalam mengenalkan produk mitra *iqra plus* yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan kecanggihan teknologi, seperti iklan televisi, media cetak, spanduk dan penggunaan alat pendukung (laptop dan proyektor) pada saat sosialisasi kepada masyarakat.
- b. Perlu dilakukan motivasi secara terus-menerus dengan semua karyawan agar dapat menumbuhkan semangat kerja. Para karyawan juga diharapkan aktif turut ikut serta dalam berbagai acara yang diadakan oleh Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus.
- c. Agar nasabah dapat menggunakan produk mitra *iqra plus*, diharapkan pihak Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Kudus untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal, sarana dan prasana harus lebih lengkap dan lebih baik lagi.

2. Bagi Masyarakat Luas

Bagi masyarakat luas diharapkan agar lebih terbuka lagi dengan hal yang baru asalkan mempunyai dampak positif bagi kehidupan mereka. Karena pada dasarnya semua manusia butuh perlindungan terhadap segala macam risiko yang tidak terduga.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan akal pikiran bagi manusia, dan dengan pertolonganNya peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, nabi yang kita nanti-nantikan syafaatnya di hari kiamat.

Peneliti sadar masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Meskipun sudah peneliti usahakan semaksimal mungkin untuk lebih sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan dan masih minimnya pengetahuan. Oleh karena itu saran, kritik dan bimbingan dari para pembaca serta para ahli akan peneliti terima dan memang sangat peneliti harapkan, bahkan mengiringi rasa terimakasih yang tak hingga.

Akhirnya sebagai penutup peneliti berdo'a, semoga skripsi yang masih banyak kekurangan ini ada manfaat bagi para pembaca. Semoga kita semua selalu dalam ridho dan menerima kebahagiaan dunia serta akhirat dari Allah SWT. *Amin*.