

**SISTEM DAN STRATEGI PEMASARAN PADA
PT ASURANSI RAKSA PRATIKARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan
Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh :

| | | |
|------|---|-----------------|
| Nama | : | Jacki Lesmana |
| NIM | : | 95420030 |
| NIRM | : | 953123340250064 |



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

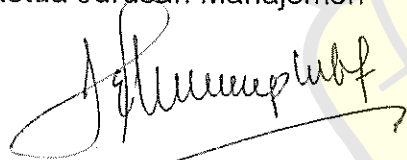
Nama : Jacki Lesmana
NIM/NIRM : 95420030/953123340250064
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Sistem dan Strategi Pemasaran pada PT.
Asuransi Raksa Pratikara.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan Panitia
Penguji Skripsi Sarjana pada tanggal Agustus 2001.

Jakarta, Agustus 2001

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen



(Dra. Endang Tri Pujiastuti)

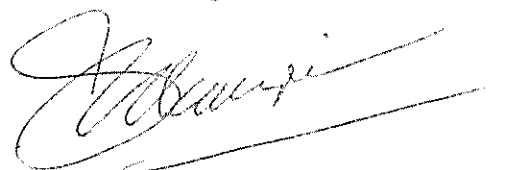
Menyetujui

Pembimbing Materi



(DR. Suharto Rahman)

Pembimbing Teknis



(Sukardi, SE)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jacki Lesmana
No. Pokok/NIRM : 95420030 / 953123340250064
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Sistem dan strategi pemasaran pada PT. ASURANSI RAKSA
PRATIKARA

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji Skripsi Sarjana pada tanggal Agustus 2001 dengan nilai B

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA

JABATAN

TANDA TANGAN

1. DR. Suharto Rahman, MS

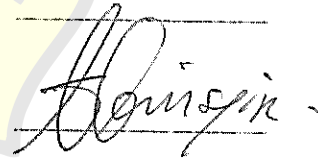
Ketua

2. Drs. Fauzi Baisyir, MM

Anggota

3. Drs. Soeroso

Anggota

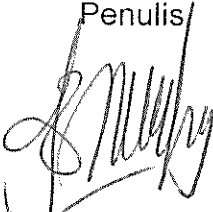


LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Jacki Lesmana
NIM : 95420030
NIRM : 953123340250064
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Sistem dan Strategi Pemasaran pada PT. Asuransi Raksa Pratikara" di bawah bimbingan Bpk. DR. Suharto Rahman benar merupakan hasil skripsi sendiri dan bukan merupakan jiplakan atau mengcopy dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari diketemukan tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya susun dengan sebenarnya.

Penulis/

(Jacki Lesmana)

ABTRAKSI

- (A) JACKI LESMANA. 95420030 / 953123340250064
- (B) SISTEM DAN STRATEGI PEMASARAN PADA PT ASURANSI RAKSA PRATIKARA
- (C) xi + 58 halaman, 2001
- (D) Kata kunci : Sistem dan Strategi Pemasaran
- (E) Tujuan penulisan adalah untuk mengetahui apakah system dan strategi pemasaran di PT. Asuransi Raksa Pratikara sudah berjalan sebagaimana mestinya. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan, penelitian kepustakaan dan analisa SWOT. Volume penjualan PT. Asuransi Raksa Pratikara berfluktuasi karena situasi ekonomi dan politik di Indonesia. Pengendalian terhadap kegiatan penjualan dan evaluasi para karyawan marketing PT. Asuransi Raksa Pratikara, cukup memadai dan berjalan sebagaimana mestinya. Penyusunan prosedur administrasi pemasaran dapat dikatakan cukup baik, tetapi dalam pelaksanaannya sering terjadi hambatan, seperti pengiriman polis ke tertanggung dan pembagian dokumen kuning ke bagian collection sehingga dapat mengakibatkan terlambatnya pengiriman polis ke tertanggung dan terlambatnya penagihan oleh bagian Collection sehingga mengakibatkan tidak puasnya para nasabah.
- (F) Daftar acuan. 8.1990-1999
- (G) Pembimbing Materi

(DR Suharto Rahman)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Sistem dan Strategi Pemasaran pada PT. Asuransi Raksa Pratikara". Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran di Universitas Darma Persada, Jakarta.

Dalam mempersiapkan, menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Suharto Rahman, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan saran yang sangat berharga.
2. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Sukardi, SE, selaku pembimbing teknis yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.

5. Kedua orang tua, kakak serta adik, yang telah memberikan nasihat, dorongan dan doa pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Bapak Suherman Budi Darmawan, selaku Manajer Pemasaran PT. Asuransi Raksa Pratikara yang telah memberikan data-data yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Seluruh teman-teman saya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kemampuan dan pengetahuan yang terbatas, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran akan diterima demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan pula agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Agustus 2001

Jacki Lesmana

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | lii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 2 |
| C. Rumusan Masalah..... | 2 |
| D. Metode Penelitian..... | 3 |
| E. Sistematika Pembahasan..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran..... | 6 |
| B. Pengertian Strategi Pemasaran..... | 9 |
| C. Pengertian Asuransi..... | 14 |
| D. Jenis-jenis Asuransi Pada Perusahaan Asuransi Kerugian | 15 |
| E. Tujuan dan Fungsi Asuransi..... | 21 |

| | | |
|---------|---|----|
| BAB III | TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN | |
| | A. Sejarah Perusahaan..... | 24 |
| | B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas..... | 27 |
| | C. Jenis-Jenis Asuransi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara | 33 |
| BAB IV | ANALISA DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Pelaksanaan Pemasaran di PT. Asuransi Raksa Pratikara | 33 |
| | B. Sistem Penerimaan dan Pelatihan Tenaga Pemasaran... | 42 |
| | C. Evaluasi dan Pengendalian Kegiatan Pemasaran..... | 45 |
| | D. Hal-Hal Yang Menunjang Keberhasilan Pemasaran PT. Asuransi Raksa Pratikara..... | 51 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| | A. Kesimpulan..... | 55 |
| | B. Saran..... | 57 |
| | LAMPIRAN | |
| | DAFTAR PUSAKA | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan dunia usaha, perusahaan asuransi merupakan salah satu perusahaan yang perkembangannya semakin pesat dewasa ini, hal ini disebabkan karena masyarakat sudah mulai mengetahui betapa pentingnya peranan jasa asuransi dalam memberikan perlindungan terhadap harta miliknya dari risiko kerugian yang tidak terduga seperti pencurian, kebakaran, gempa bumi, kerusakan yang diakibatkan oleh huru-hara atau kecelakaan.

PT.Asuransi Raksa Pratikara adalah salah satu perusahaan asuransi yang siap memberikan pelayanan asuransi yang berkualitas tinggi kepada nasabahnya. Setiap perusahaan asuransi, sistem dan strategi pemasaran sangat menentukan keberhasilan perusahaan tersebut dalam menjalankan usahanya. Faktor keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam menjamin kelangsungan hidup usahanya ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam melaksanakan aktivitas pemasarannya.

Perkembangan dan perubahan kondisi ekonomi, politik dapat mengakibatkan volume penjualan premi asuransi suatu perusahaan

berfluktuasi (hal ini dapat dilihat pada lampiran 01 dan 02), Pemberian pelayanan baik secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan asuransi tersebut. Untuk dapat mengembangkan usaha asuransi maka dibutuhkan suatu strategi pemasaran dalam perusahaan tersebut.

Menyadari perlunya sistem dan strategi pemasaran dalam rangka mencapai tujuan utama perusahaan, maka akan dibahas masalah strategi pemasaran pada PT. Asuransi Raksa Pratikara.

B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya jenis asuransi yang ada pada PT. Asuransi Raksa Pratikara dan banyaknya masalah-masalah pemasaran, maka pada kesempatan ini penulis memilih sistem dan strategi pemasaran asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Raksa Pratikara sebagai obyek penulisan yang merupakan suatu perusahaan asuransi yang bergerak dibidang jasa, dimana dalam hal ini PT. Asuransi Raksa Pratikara telah mempunyai market share yang cukup besar.

C. Rumusan Masalah

Untuk mengetahui apakah sistem dan strategi pemasaran pada PT. Asuransi Raksa Pratikara sudah berjalan sebagaimana mestinya?

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen pemasaran PT. Asuransi Raksa Pratikara dalam meningkatkan volume penjualan premi asuransi.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pikiran dan pengetahuan tentang pemasaran khususnya dalam sistem dan strategi pemasaran.

3. Bagi Penulis

Agar dapat memenuhi salah satu syarat untuk ujian sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Dharma Persada.

D. Metode Penelitian

1. Penelitian Lapangan (Field Research Method)

Penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat primer. Dalam hal ini dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung baik dengan pimpinan maupun karyawan yang bersangkutan, juga diadakan peninjauan langsung terhadap kegiatan-kegiatan perusahaan tersebut.

2. Penelitian Kepustakaan (Library Research Method).

Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan bahan – bahan penulisan yang sifatnya menunjang atau sekunder, yaitu dengan membaca buku–buku literatur dan catatan – catatan kuliah penulis yang berhubungan erat dengan penulisan ini.

3. Disamping data kuantitatif, penulis juga melakukan interview untuk data kualitatif dalam rangka pembahasan strategi berdasarkan analisis SWOT.

E. Sistematika Pembahasan

Pada garis besarnya masalah yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, disusun dalam bab – bab sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab pertama penulis menjabarkan masalah pokok tugas akhir yang menjelaskan latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta metode – metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang menunjang penulisan dan sistematika pembahasan skripsi ini.

Bab II : LANDASAN TEORI

Dalam bab kedua penulis membahas secara garis besar tentang pengertian pemasaran, manajemen pemasaran,

pengertian teoritis dari asuransi, prinsip – prinsip asuransi, jenis- jenis asuransi yang ada di perusahaan asuransi kerugian serta tujuan dan fungsi asuransi.

Bab III : TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ketiga ini penulis menerangkan mengenai sejarah perusahaan, macam-macam asuransi yang ada di PT. Asuransi Raksa Pratikara serta Struktur Organisasi serta tugas-tugas operasionalnya.

Bab IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab keempat penulis menjelaskan gambaran umum pemasaran, sistem penerimaan, pelatihan kepada para pekerja, evaluasi dan pengendalian kegiatan pemasaran serta hal – hal yang menunjang keberhasilan pemasaran di PT.Asuransi Raksa Pratikara

Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini merupakan penutup dari penulisan ini dimana penulis memberikan beberapa kesimpulan dan saran – saran yang ada.