



**STRATEGI *PERSONAL SELLING* AGEN ASURANSI ALLIANZ
DALAM MENJUAL PRODUK**

SKRIPSI

KUKUH GIRI LAKSONO 2010111156

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**STRATEGI *PERSONAL SELLING* AGEN ASURANSI ALLIANZ
DALAM MENJUAL PRODUK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

KUKUH GIRI LAKSONO 2010111156

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Kukuh Giri Laksono

NIM. : 2010111156

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian postage stamp (Meterai Tempel) with a handwritten signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "REPUBLIK INDONESIA", "10000", "METERAI TEMPEL", and "E3D7AAKX807904658".

(Kukuh Giri Laksono)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kukuh Giri Laksono
NIM : 2010111156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Strategi Personal Selling Agen Asuransi Allianz Dalam Menjual Produk

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Desember 2023
yang menyatakan,



(Kukuh Giri Laksono)

SKRIPSI

Strategi *Personal Selling* Agen Asuransi Allianz Dalam Menjual Produk

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Kukuh Giri Laksono 2010111156

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 21 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Suharvati, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M
Penguji I



Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan



Siti Hidavati, SE., MM.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Desember 2023

ALLIANZ INSURANCE AGENT'S PERSONAL SELLING STRATEGY IN SELLING PRODUCTS

By Kukuh Giri Laksono

Abstract

This research aims to find out and determine the personal sales strategy of an insurance agent at PT Allianz Life Indonesia. In this research, the type of research used is descriptive qualitative based on flow chart analysis results, using data collection techniques through interviews, observation, questionnaires and documentation methods. Researchers conducted direct interviews in the field with four sources or informants and gave a questionnaire to one informant. The results obtained from this research are; Allianz Life Indonesia insurance agents carry out personal sales activities with the stages of prospecting and qualification, pre-approach, presentation and demonstration, persuasion, closing and service.

Keywords: Personal Selling, Insurance agent, sales, Allianz Life Indonesia

**STRATEGI *PERSONAL SELLING* AGEN ASURANSI ALLIANZ
DALAM MENJUAL PRODUK**

Oleh Kukuh Giri Laksono

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menentukan tentang strategi penjualan personal pada seorang agen asuransi PT Allianz Life Indonesia. Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif berdasarkan hasil analisis *flow chart analysis* dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Peneliti melakukan kegiatan wawancara secara langsung di lapangan dengan empat orang narasumber atau informan dan memberikan kuisisioner kepada satu narasumber. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu; agen asuransi Allianz Life Indonesia melakukan kegiatan penjualan personal dengan tahapan prospek dan kualifikasi, pra pendekatan, presentasi dan demonstrasi, bujukan, penutupan, dan pelayanan.

Kata Kunci: *Penjualan Personal, Agen asuransi, penjualan, Allianz Life Indonesia*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi di hadapan Tim pada hari Kamis, 21 Desember 2023:

Nama : Kukuh Giri Laksono

Nomor Induk Mahasiswa : 2010111156

Program Studi : Manajemen S.1

“STRATEGI *PERSONAL SELLING* AGEN ASURANSI ALLIANZ
DALAM MENJUAL PRODUK”

Dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M.	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, S.E., M.M

PRAKATA

Alhamdulillah, penelitian “STRATEGI *PERSONAL SELLING* AGEN ASURANSI ALLIANZ DALAM MENJUAL PRODUK” untuk gelar sarjana manajemen berhasil diselesaikan berkat pertolongan, rahmat, dan rahmat Allah SWT. Peneliti ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan selama ini, terutama orang tua dan seluruh keluarga.

Banyak hambatan dan rintangan yang dirasa oleh penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Namun penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan baik moril, spiritual dan material. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Program Sarjana, Ibu Siti Hidayati, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana. Tidak lupa mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya terutama kepada Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing satu yang selalu membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Suharyati, S.E., M.M. selaku dosen penguji ketua, dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku penguji 1 yang banyak memberikan saran positif sehingga penelitian dapat dikembangkan ke arah yang lebih baik.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Fasya Abimantrana, Ibu Jesselyn Audrye, Saudara Muhammad Harits, Saudara Diko Achmad, dan Saudara Manuel Ferdinan selaku narasumber pada penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada semua dosen manajemen UPN yang pernah memberi materi selama perkuliahan, orang tua, keluarga, teman dan sahabat yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, doa, dan bantuan kepada penulis membantu dalam penulisan penelitian ini. Penulis menyadari dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang dapat membangun yang dapat menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat menjadi lebih

baik lagi. Penulis berharap semoga penulisan skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi pembelajaran untuk dikembangkan di kemudian hari.

Tangerang Selatan, 26 September 2023

Kukuh Giri Laksono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Fokus Penelitian	7
I.3 Rumusan Masalah	7
I.4 Tujuan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat teoritis:	8
1.5.2. Manfaat praktis:.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA	9
II.1 Penelitian Sebelumnya.....	9
II.2 Landasan Teori	19
II.2.1 Pemasaran.....	19
II.2.2 Promotion Mix.....	20
II.2.3 Personal Selling.....	21

II.2.4 Wiraniaga	22
II.2.5 Keputusan Pembelian	26
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1 Metode Penelitian	27
III.2 Lokasi Penelitian	28
III.3 Objek Penelitian, Subjek Penelitian, dan Sumber Data	28
III.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	29
III.4.1 Wawancara.....	29
III.4.2 Observasi.....	30
III.4.3 Kuisisioner	30
III.4.4 Dokumentasi.....	30
III.5 Teknik Validasi Data.....	30
III.5.1 Triangulasi Sumber	31
III.5.2 Triangulasi Teori	31
III.5.3 Triangulasi Metode	31
III.6 Teknik Analisis Data	32
III.6.1.1 Reduksi Data	32
III.6.1.2 Penyajian Data.....	32
III.6.1.3 Kesimpulan/Verifikasi Data.....	33
III.7 Riset Desain Penelitian Beserta Penjelasan.....	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Kegiatan Wawancara.....	36
4.1.1 Wawancara Narasumber Pertama	36
4.1.2 Wawancara Narasumber Kedua	37
4.1.3 Wawancara Narasumber Ketiga	38
4.1.4 Wawancara Narasumber Keempat	39
4.1.5 Memberikan Kuisisioner	40
4.2 Kegiatan Observasi.....	40

4.2.1 Observasi Produk.....	40
4.2.2 Observasi Pemikiran Agen	41
4.2.3 Observasi Perilaku dan Teknik Komunikasi	42
4.3 Validitas Data	43
4.3.1 Pembuatan Koding	43
4.3.2 Proses Reduksi Data	44
BAB V	45
ANALISIS PEMBAHASAN	45
V.1 Analisis Karakter Agen	45
V.1.1 Karakter Pemikiran Agen	45
V.1.2 Persiapan Teknis.....	46
V.2 Prospecting	47
V.2.1 Kriteria Nasabah	47
V.2.2 Pembuatan Janji Temu.....	49
V.3 <i>Approaching</i>	52
V.3.1 Ice Breaking	52
V.3.2 Fact Finding.....	55
V.4 Presentasi Penjualan	56
V.4.1 Problem Awareness.....	56
V.4.2 Problem Solutions	61
V.4.3 Profile Company.....	64
V.5 Bujukan.....	66
V.5.1 Handling Objection.....	66
V.5.2 Trial Closing.....	69
V.6 Penutupan	70
V.6.1 Administrasi	70
V.7 Pelayanan.....	72
V.7.1 Servicing.....	72
V.7.2 Mempertahankan Retensi	73
V.8 Tahapan Penjualan Produk Asuransi	74

BAB VI	75
SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	75
V.I Simpulan	75
VI.2 Keterbatasan	76
VI.3 Saran.....	76
VI.3.1 Aspek Teoritis.....	76
VI.3.2 Aspek Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA	78
RIWAYAT HIDUP	70
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. Kode.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data penjualan Allianz Life Indonesia.....	3
Gambar 2. Riset Desain Penelitian.....	34
Gambar 3. Wawancara Dengan Pemilik Agensi.....	36
Gambar 4. Wawancara Dengan Agen 1	37
Gambar 5. Wawancara Dengan Nasabah.....	38
Gambar 6. Bukti Kepemilikan Polis Nasabah.....	39
Gambar 7. Wawancara Dengan Narasumber Yang Menolak Asuransi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	82
Lampiran 2. Pedoman Observasi	87
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Dengan Pemilik Agensi.....	88
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Dengan Ibu Jesslyn, Agen Asuransi 1.....	91
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Dengan Nasabah.....	98
Lampiran 6. Tautan Jawaban Kuisisioner Saudara Harits, Agen Asuransi 2	102