

**STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN  
KEUNGGULAN BERSAING  
(Studi Kasus di PT. Prudential Cabang Jepara)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

**Fridhana Ariendri Yudhawanti**

**NIM: 131110000876**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'  
JEPARA  
2016**

## HALAMAN PERSETUJUAN

# STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING (Studi Kasus di PT. Prudential Cabang Jepara)

Nama : Fridhana Ariendri Yudhawanti  
NIM : 131110000876  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Samsul Arifin, SE, M.M**

Tgl.....

**Dwi Agung Nugroho Arianto , SE, MM**

Tgl.....

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN  
KEUNGGULAN BERSAING  
(Studi Kasus di PT. Prudential Cabang Jepara)**

Nama : Fridhana Ariendri Yudhawanti  
NIM : 131110000876  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program  
Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Pada hari Jum'at, 9 September 2016.

Penguji I

Penguji II

**NOOR ARIFIN S.E., M.Si.**

**ANNA WIDIASTUTI S.E., M.Si.**

Mengesahkan:  
Ketua Prodi Manajemen

**HADI ISMANTO, SE. MM**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING (Studi Kasus di PT. Prudential Cabang Jepara)”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
  - a. **Samsul Arifin, SE, M.M**
  - b. **Dwi Agung Nugroho Arianto , SE, MM**

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 30 Agustus 2016

**Fridhana Ariendri Yudhawanti**

**NIM: 131110000876**

## **MOTTO**

- “Allah mencintai orang yang bekerja apabila bekerja maka ia selalu memperbaiki prestasi kerja” ( H.R. Tabrani )
- Dari ‘Abdullah ibnu Umar ra dari Nabi SAW, beliau bersabda: “Orang muslim ialah orang yang tidak mengganggu kaum muslim dengan lisan dan tangannya, sedangkan muhajir ialah orang yang meninggalkan apa yang dilarang Allah ”(HR. Bukhari, Abu Dawud, dan Nasa’i)

# PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara  
Bapakku Mohari Diana Sutrisno dan Ibuku Sri Susanti atas doa dan kasihnya  
Suamiku Anang Adiang Pratama, SP dan Putriku Khanza Alifa Mafaza serta  
adikku Febriyan Faradillawati atas semua kasih sayang, bantuannya  
Kepala Kantor Prudential Jepara dan karyawan serta para nasabah atas segala  
dukungan dan bantuannya  
Sahabat dan teman-temanku atas segala bantuannya  
Semua pembaca yang memerlukan

## KATA PENGANTAR

### *Bismillaahirrohmaanirrohiim*

#### *Assalamu'alaikum*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI CRM DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING (Studi Kasus di PT. Prudential Cabang Jepara)”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
3. Bapak Samsul Arifin, SE, M.M selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis
4. Bapak Hadi Ismanto, SE, MM. Selaku ketua Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
5. Bapak Dwi Agung Nugroho Arianto , SE, MM selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
7. Bapakku, Ibuku, suamiku, putriku dan adikku atas doa dan cinta kasihnya
8. Kepala Kantor Prudential Jepara dan karyawan serta para nasabah yang telah memberi ijin serta pemberian data dan bersedia menjadi responden penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

*Wassalamu'alaikum*

Jepara, 30 Agustus 2016

**Fridhana Ariendri Yudhawanti**

**NIM: 131110000876**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT ANTI PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	38
2.3. Kerangka Penelitian .....	39

<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2. Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	42
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.2. Hasil dan pembahasan.....	49
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	68
5.2. Saran.....	70
Daftar pustaka .....	71
Lampiran-lampiran .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	39

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |          |    |                                  |
|----------|----|----------------------------------|
| Lampiran | 1. | Pembahasan Analisis Trianggulasi |
| Lampiran | 2. | Foto Hasil Wawancara             |
| Lampiran | 3. | Surat Keterangan Penelitian      |

## ABTRAKSI

Strategi *customer relationship management* (CRM) yang telah dilakukan Prudential cabang Jepara diantaranya adalah program *relationship development* dimana nasabah berpeluang memperoleh keuntungan poin melalui suatu program yang dinamakan PRUflyers. Kekurangan PT Prudential Jepara adalah tidak adanya kerjasama dengan rumah sakit di Jepara. Permasalahan utama PT Prudential Life Assurance Cabang Kabupaten Jepara adalah dalam beberapa tahun terakhir ini terjadi penurunan penjualan polish asuransi. Dari tahun 2013 sebanyak 542 pembeli polish baru menjadi 498 pembeli di tahun 2015. Penurunan ini disebabkan adanya kompetitor lain yang dirasa memberikan penawaran harga yang lebih bersaing.

Untuk mengetahui strategi bersaing PT. Prudential Jepara. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi *customer relationship management* Prudential di Jepara. Maka penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian strategi meningkatkan pengetahuan masyarakat dan meningkatkan citra baik perusahaan yang sudah didapatkan Asuransi Prudential Cabang Jepara sehingga menjadi pertimbangan sendiri bagi calon nasabah untuk membantu menyisihkan dana. Service pembayaran nasabah di Prudential adalah sistem jemput bola yaitu pembayaran dirumah-rumah atau dikantor-kantor di mana nasabah bekerja, maksudnya agen mendatangi rumah-rumah atau kantor-kantor dimana nasabah bekerja.

**Kata kunci:** Strategi, *Customer Relationship Management* (CRM) dan Keunggulan Bersaing.