

## DAFTAR ISI

### Halaman

**JUDUL**

**ABSTRAK**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang.....     | 1 |
| 1.2 Permasalahan.....       | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Kerangka Fikir.....     | 6 |

### **BAB II LANDASAN TEORI**

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Sistem dan Prosedur.....                              | 7  |
| 2.1.1 Pengertian Sistem.....                              | 7  |
| 2.1.2 Pengertian Pemasaran.....                           | 7  |
| 2.1.3 Pengertian Strategi, Targeting dan Positioning..... | 8  |
| 2.1.4 pengertian Produk.....                              | 9  |
| 2.2 Pengertian Asuransi Jiwa.....                         | 9  |
| 2.2.1 Jenis-Jenis Asuransi.....                           | 10 |
| 2.2.2 Istilah-istilah dalam Asuransi.....                 | 12 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 2.3 Pengertian Jasa/Pelayanan..... | 13 |
| 2.3.1 Karakteristik Jasa.....      | 14 |
| 2.3.2 Sifat Jasa.....              | 14 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Desain Penelitian.....                                    | 16 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....                              | 16 |
| 3.3 Gambaran Umum perusahaan.....                             | 17 |
| 3.3.1 Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912.....                | 17 |
| 3.3.2 Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912.....                  | 20 |
| 3.3.3 Struktur Organisasi Perusahaan AJB Bumiputera 1912..... | 20 |

### **BAB IV PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Produk-Produk AJB Bumiputera 1912.....                         | 25 |
| 4.2 Produk Mitra Mandiri.....                                      | 28 |
| 4.3 Faktor-faktor penyebab tidak efektifnya pencapaian target..... | 29 |
| 4.4 Flowchart.....   | 34 |
| 4.5 Analisis.....  | 35 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 38 |
| 5.2 Saran.....      | 39 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**