

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 Desember 2023

Materai 10.000

Radhita Ria Sistiyanti
NIM.191430081

ABSTRAK

Nama: Radhita Ria Sistiyanti, NIM: 191430081, Judul Skripsi: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keikutsertaan Generasi Milenial Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Serang).

Saat ini generasi milenial telah memasuki usia produktif dan sudah melek terhadap produk keuangan, salah satunya asuransi. Namun ada banyak pertimbangan bagi milenial dalam memilih asuransi yang sesuai dengan kebutuhannya seperti produk, kontribusi, dan reputasi perusahaan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah faktor produk, kontribusi, dan reputasi perusahaan mempengaruhi keputusan nasabah generasi milenial dalam memilih asuransi syariah? 2) Seberapa besar pengaruh keseluruhan faktor terhadap keputusan nasabah generasi milenial dalam memilih asuransi syariah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui apakah variabel produk, kontribusi, dan reputasi perusahaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah generasi milenial dalam memilih asuransi syariah; 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keseluruhan faktor terhadap keputusan nasabah generasi milenial dalam memilih asuransi syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 75 responden dan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel produk memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.440 > 1.993$) artinya produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Variabel kontribusi memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.489 > 1.993$) artinya kontribusi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Variabel reputasi perusahaan memperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.421 > 1.993$) artinya reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah. Kemudian secara simultan (uji F) diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7.812 > 2.73$) artinya faktor produk, kontribusi, dan reputasi perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan generasi milenial dalam memilih asuransi syariah. Nilai Adjusted R Square sebesar 21.6% artinya keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah dipengaruhi oleh faktor produk, kontribusi, dan reputasi perusahaan, sisanya sebesar 78.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Produk, Kontribusi, Reputasi, Keputusan Nasabah, Asuransi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323
Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Munaqasah
a.n. Radhita Ria Sistiyanti
NIM : **191430081**

Kepada Yth
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Radhita Ria Sistiyanti, NIM: 191430081 yang berjudul **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keikutsertaan Generasi Milenial Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Serang)**. Telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Serang, 01 November 2023

Pembimbing I

Aan Ansori, S.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEIKUTSERTAAN GENERASI MILENIAL TERHADAP
ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT.
ASURANSI TAKAFUL KELUARGA KOTA SERANG)**

Oleh:

Radhita Ria Sistiyantri
NIM: 191430081

Menyetujui,

Pembimbing I



Aan Ansori, S.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Mengetahui,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.
NIP. 198510252015031005

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Radhita Ria Sistiyanti, NIM: 191430081 yang berjudul: *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keikutsertaan Generasi Milenial Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Serang)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Univeristas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 Desember 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Univeristas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 18 Desember 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.

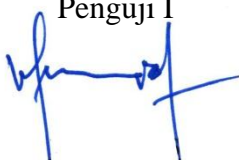
NIP. 197403072002121004

Wahri Irawan, M.Si.

NIDN. 2005059602

Anggota-Anggota,

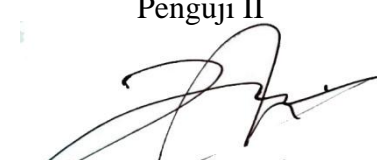
Penguji I



Dr. Wazin, M.Si.

NIP. 196302251990031005

Penguji II



Havid Risyanto, S.Si., M.Sc.

NIP. 198510252015031005

Pembimbing I



Aan Ansori, S.Kom., M.M.

NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Ikin Aizul Yakin, M.E.

NIDN. 2021079002

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l' alamin, puji syukur kepada Allah SWT. atas segala nikmat dan karunia-Nya yang sangat luar biasa, serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bejo Siswanto dan Ibunda Sugiarti yang telah membesarkan dan mendidik penulis, memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil, serta doa-doa yang selalu dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai meraih gelar sarjana. Kepada kedua adikku Ralita Sila Indrianti dan Rahel Yoga Ramadhan terima kasih selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan ini.

Tidak lupa kupersembahkan juga untuk kedua sahabat seperjuanganku, Alfiyah Muzdalifah dan Ai Sri Fudzyati yang senantiasa menemani perjalanan perkuliahanku hingga akhir semester, memberikan ruang kepada penulis untuk berkeluh kesah, serta selalu memberikan semangat dan motivasi satu sama lain selama menjalani perkuliahan ini.

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula menggangu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi-mu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

(QS. Al – Ma'idah [5]: 2)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Radhita Ria Sistiyanti, lahir di Klaten 15 Oktober 2001 anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta bernama, Ayahanda Bejo Siswanto dan Ibunda Sugiarti.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu SDN Jati 3 lulus Tahun 2013, SMPN 08 Tangerang lulus Tahun 2016, dan SMA PGRI 109 Tangerang lulus Tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti kegiatan internal kampus yaitu Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) sebagai anggota dan pengurus tahun 2021 sampai dengan 2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul ***“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keikutsertaan Generasi Milenial Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kota Serang).”***

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan, serta saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Wazin, M.Si. selaku Dosen Penguji I dan Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran, serta masukan-masukan yang membangun terhadap penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu seluruh dosen, staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian skripsi ini.
7. Ibu Trisna Erlinda selaku Pimpinan PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang, serta para agen dan staff PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

8. Kepada para Responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya dan membantu mengisi kuesioner penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bejo Siswanto dan Ibunda Sugiarti yang senantiasa selalu mendoakan dan menasehati dengan setulus hati, serta memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih juga untuk kedua adikku tersayang Ralita Sila Indrianti dan Rahel Yoga Ramadhan yang selalu menjadi motivasi dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk kedua sahabat seperjuanganku dari awal hingga akhir perkuliahan ini, Alfiyah Muzdalifah dan Ai Sri Fudzyati, yang sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, selalu memberikan semangat dan motivasi satu sama lain selama perjalanan kuliah hingga akhir semester.
11. Kepada teman-teman Asuransi Syariah Kelas C Angkatan 2019 dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Mengingat penulis masih dalam tahap belajar untuk itu penulis memohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diperlukan

dari para pembaca untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 18 Desember 2023

Penulis,

Radhita Ria Sistiyantri

NIM.191430081

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KAJIAN TEORITIS	20
A. Asuransi Syariah.....	20
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	20
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah	23

3. Akad Asuransi Syariah.....	27
4. Jenis-jenis Asuransi Syariah.....	30
B. Generasi Milenial	32
1. Pengertian Generasi Milenial	32
2. Karakteristik Generasi Milenial	34
C. Keputusan Nasabah	39
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	39
2. Tahapan Keputusan Nasabah.....	42
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	46
E. Hubungan Antar Variabel Penelitian	55
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	57
G. Hipotesis	66
BAB III METODE PENELITIAN	69
A. Waktu dan Tempat Penelitian	69
B. Populasi dan Sampel	69
C. Jenis Metode Penelitian.....	72
D. Teknik Pengumpulan Data	73
E. Definisi dan Operasional Variabel.....	75
F. Teknik Analisis Data.....	86
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	86
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	86
3. Uji Asumsi Klasik.....	87
4. Analisis Regresi Linier Berganda	90
5. Uji Hipotesis.....	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	94
1. Sejarah Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga	94

2. Visi Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga	96
3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga ...	97
4. Produk-Produk Asuransi Takaful Keluarga	98
B. Deskripsi Data	109
C. Hasil Analisis Data	113
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	113
2. Uji Persyaratan Analisis	121
a. Uji Validitas	121
b. Uji Reliabilitas	123
3. Uji Asumsi Klasik	125
a. Uji Normalitas	125
b. Uji Multikolinieritas	128
c. Uji Heteroskedastisitas.....	129
d. Uji Autokorelasi	131
4. Analisis Regresi Linier Berganda	132
5. Uji Hipotesis.....	134
a. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	134
b. Uji Simultan (Uji Statistik F)	138
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	140
D. Pembahasan	142
BAB V KESIMPULAN.....	149
A. Kesimpulan.....	149
B. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Komposisi Penduduk Berdasarkan Generasi	3
Diagram 1. 2 Jumlah Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang Periode 2020-2021	16
Diagram 4. 1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang.....	98
Diagram 4. 2 Grafik Histogram	126
Diagram 4. 3 Grafik Normal Probability Plot.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Serang	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3. 1 Skala Likert	75
Tabel 3. 2 Definisi dan Operasional Variabel.....	76
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	109
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	114
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	115
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	116
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	117
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .	118
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	120
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	122
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	124
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	125
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolineritas.....	128
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	130
Tabel 4. 13 Uji Autokorelasi	132
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	133
Tabel 4. 15 Hasil Uji t	135
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	139
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	141