

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, 06 Mei 2023



Silfy Apriliana
NIM. 201430050

ABSTRAK

Nama: Silfy Apriliana, 201430050, Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji Di Kota Cilegon (Studi Penelitian Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon)

Asuransi haji adalah perlindungan finansial terhadap Jamaah calon haji atas musibah yang dapat terjadi selama menjalankan Ibadah haji. Asuransi haji telah di jelaskan melalui Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 39/DSN-MUI/X/2002 tentang asuransi haji. Asuransi haji diharuskan sesuai dengan Syariat Islam artinya pengelola asuransi haji terdapat pada asuransi syariah. Asuransi haji dalam hal ini biasanya, terdiri dari asuransi jiwa dan asuransi perjalanan. Asuransi haji berlaku sejak Jamaah calon haji berangkat dari rumahnya menuju embarkasi asrama haji untuk berangkat menunaikan Ibadah haji atau setelah adanya surat panggilan masuk asrama (SPMA), hingga yang bersangkutan kembali lagi kerumahnya setelah menunaikan Ibadah haji di tanah suci, Jamaah calon haji yang sudah terdaftar asuransi hajinya itu sudah terdaftar kedalam data siskohat.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaturan asuransi Bagi Jamaah calon haji di Kota Cilegon, Untuk Menganalisa Bagaimana Sistem Pelaksanaan asuransi Bagi Jamaah calon haji di Kota Cilegon dan Untuk Mengetahui Bagaimana analisis Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Terhadap Pelaksanaan Asuransi Bagi Jamaah calon haji di Kota Cilegon.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif karena hasil data yang didapat merupakan kumpulan angka-angka. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang diolah dengan program *SPSS 21 for windows*.

Kata kunci: Asuransi Haji, Kepuasan Jamaah



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal	: Usulan Munaqosah	Bisnis Islam
	a.n Silfy Apriliana	UIN SMH Banten
	NIM. 201430050	di -
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

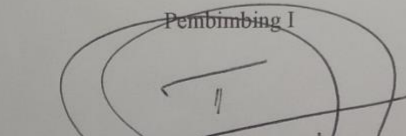
Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Silfy Apriliana**, NIM. 201430050 dengan judul Skripsi "**Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji Di Kota Cilegon (Studi Penelitian Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon)**," diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqosah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di Munaqosahkan.

Demikian, atas perhatian ibu, kami ucapkan terima kasih.

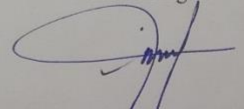
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 06 Mei 2024

Pembimbing I


Rustamunadi, SH.MH
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II


Ikin Ainul Yakin, ME
NIDN.2021079002

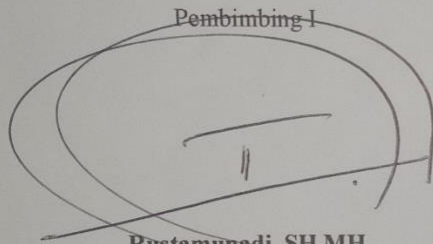
PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN ASURANSI HAJI TERHADAP KEPUASAN
PESERTA JAMA'AH HAJI DI KOTA CILEGON
(STUDI PENELITIAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CILEGON)

Oleh:

SILFY APRILIANA
NIM: 201430050

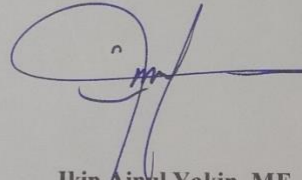
Menyetujui,

Pembimbing I



Rustamunadi, SH.MH
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, ME
NIDN.2021079002

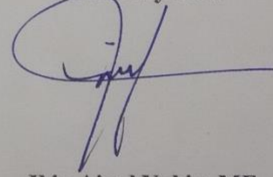
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Dr. Hj. Nihayatul Masvkuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**



Ikin Ainul Yakin, ME
NIDN.2021079002

PENGESAHAN

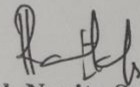
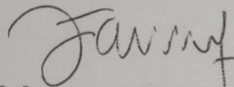
Skripsi a.n Silfy Apriliana, NIM: 201430050 yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji Di Kota Cilegon (Study Penelitian Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon)”*. Telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 28 Mei 2024, 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 Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 28 Mei 2024

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



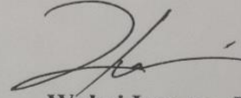
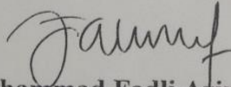
Muhammad Fadli Azim, M.Si
NIP. 197403072002121004

Rasidah Novita Sari, M.E
NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota

Penguji I

Penguji II

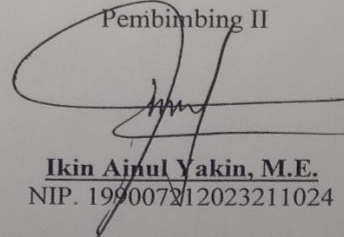
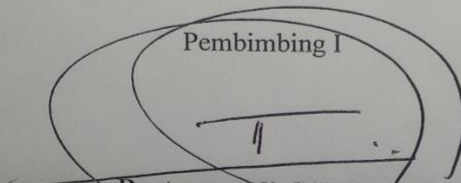


Muhammad Fadli Azim, M.Si
NIP. 197403072002121004

Wahri Irawan, M.Si
NIDN. 2005059602

Pembimbing I

Pembimbing II



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Ikin Ajnul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmatnya yang telah diberikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada

1. Untuk kedua orang tua, Bapak Rohili dan Ibu Murni tercinta yang telah mendidik serta memberi semangat dalam hidupku.
2. Keluarga besarku yang mendukung dan memberikan petunjuk dalam setiap langkahku.
3. Dosen dan guru yang mengajarku banyak ilmu yang bermanfaat.
4. Teman-teman satu angkatan tahun 2020 Jurusan Asuransi Syariah.
5. Dan untuk semua pihak yang turut membantu dan terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

MOTTO HIDUP

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,"

(QS. Al-Insyirah : Ayat 5)

“Manusia terbaik adalah yang senantiasa memberikan kemanfaatan terhadap yang lain.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Doa dan usaha serta kesabaran merupakan kunci utama bagi hasil yang diharapkan”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Silfy Apriliana, lahir di Serang pada 18 April 2002, anak kedua dari empat bersaudara, dari orang tua bernama, Bapak Rohili dan Ibu Murni.

Pendidikan yang telah ditempuh PAUD Sambilandak lulus tahun 2008, SDN Batukuda lulus Tahun 2014, MTs Al-hasyimiyah Cigading lulus Tahun 2017, MA Al-hasyimiyah Cigading lulus Tahun 2020, kemudian melanjutkan studi di universitas UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS) yaitu sebagai anggota internal.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga masih diberikan nikmat sehat wal'afiyat. Selawat serta salam 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 sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji di Kota Cilegon (Study Penelitian Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon)”***.

oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan motivasi dan arahan yang baik
3. Ikin Ainul Yakin, M.E., Ketua Jurusan/Prodi Asuransi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan dukungan dan arahnya.
4. Bapak Rustamunadi SH.MH., selaku pembimbing I dan Bapak Ikin Ainul Yakin M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Lukmanul Hakim, S.Ag., M.Si., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon serta staf dan pegawai yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

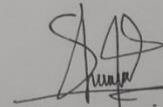
6. Kepada peserta jamaah haji yang telah bersedia untuk melengkapi data skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua, Bapak Rohili dan Ibu Murni tercinta yang telah mendidik serta memberi semangat dalam hidupku.
9. Keluarga besarku yang mendukung dan memberikan petunjuk dalam setiap langkahku.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 06 Mei 2024

Penulis



Silfy Apriliana
NIM. 201430050

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	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	4
G. Kerangka Pemikiran.....	5
H. Hipotesis Penelitian	5
I. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	24
C. Hipotesis	24

D. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Tempat dan Waktu Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Operasional Variabel Penelitian	31
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Teknik Pengolah Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Deskriptif Data.....	48
C. Karakteristik Responden.....	48
D. Hasil Uji Kualitas Data	49
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58