

**PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI
TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK
ASURANSI SYARIAH**

(Studi Kasus di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten



Oleh :

AHMAD TAMI

NIM : 111400872

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2016M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama 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 dibidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 28 April 2016

Ahmad Tami
NIM. 111400872

ABSTRAK

Nama: Ahmad Tami, NIM : 111400872, Judul Skripsi : ***“Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang syariah Serang)***

Pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan penerimaan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Pembahasan mengenai pelayanan, penulis meneliti tentang pengaruh pelayanan pegawai terhadap produk asuransi syariah. Dengan perumusan masalah sebagai berikut: 1) Apakah ada pengaruh pelayanan pegawai terhadap peningkatan penjualan produk asuransi syariah di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang. 2) Berapa besar pengaruh pelayanan pegawai terhadap peningkatan penjualan produk asuransi syariah di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai terhadap peningkatan penjualan produk asuransi syariah di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang. 2) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan pegawai terhadap peningkatan penjualan produk asuransi syariah di AJB BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang.

Metode yang digunakan dalam penelitian metode deskriptif. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS for windows 17. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji t, dan koefisien determinasi. Sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai objek yang diteliti dan menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

Jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian ini diperoleh hasil uji t diketahui $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1.144 < 1,682$) atau dengan probabilitas $0,259 > 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menyatakan bahwa pelayanan pegawai tidak berpengaruh terhadap peningkatan penjualan produk asuransi. Koefisien determinasi merupakan ukuran yang mengukur presentasi variabel yang dapat dijelaskan oleh garis linier. Ini digunakan untuk mengukur seberapa besar nilai Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa $R^2 = 0,030$. Hal ini berarti pelayanan pegawai mempunyai pengaruh sebesar 3% terhadap produk asuransi syariah, sedangkan sisanya 97% ($100\% - 3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan kedalam penelitian ini.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Ahmad Tami NIM. 111400872	IAIN “SMH” Banten di – Serang

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ahmad Tami NIM. 111400872** dengan judul Skripsi *Pelayanan Pegawai Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus di Ajb BumiPutra 1912 Syariah Kantor Cabang syariah Serang)*, diajukan sebagai salah satu syarat untuk Ekonomi Syari’ah “Sultan Maulana Hasanudin” Banten kami ajukan skripsi ini dengan harap dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Serang, 28 April 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK ASURANSI SYARIAH

(Studi Kasus di Ajb BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang)

Oleh:

Ahmad Tami
NIM.111400872

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**

**Ketua
Jurusan Ekonomi Syari'ah**

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP . 19640212 199103 2 003

Hadi Peristiwo, S.E,M.M.
NIP. 19811103 201101 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n.: Ahmad Tami, NIM. 111400872, berjudul: *Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Asuransi Syari'ah (Studi Kasus di Ajb BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang syariah Serang)* telah diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 04 Mei 2016, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata satu (S1) Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP . 19640212 199103 2 003

Havid Risyanto, M.Sc

NIP. 19851025 201503 1 005

Anggota-anggota

Penguji I

Penguji II

Zaini Ibrahim, M.Si

NIP. 19780113 200604 1 002

Dr. Efi Syarifudin, M.M

NIP. 19780314 200501 1 005

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.Si.

NIP. 196302251990031005

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.

NIP. 197408222005012003

PERSEMBAHAN

Setiap rangkaian kata dalam skripsi ini ku persembahkan untuk keluarga tercinta tersuk Ibunda yang selalu memberikan dukungan baik maoral maupun material. Buat Alm bapak yang selama ini menjaga ku walaupun kau telah tiada, semoga bahagia disurga sana. dan buat kakak-kakak tercinta yang selalu mendukung untuk keberhasilan ku. Terimakasih sahabat-sahabat semuanya yang sudah mendukung ku hingga aku bisa bangkit menyelesaikan skripsi ini

MOTTO

أَقُولًا وَلِيَقُولُوا لِلَّهِ فَلْيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعْفًا ذُرِّيَّةً خَلْفِهِمْ مَنْ تَرَكُوا وَالَّذِينَ وَلِيَخْشَ

سَدِيد

Artinya : Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh karena sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.

(Q.S. An-Nisaa: 9)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ahmad Tami lahir di Serang pada tanggal 15 Agustus 1993, yang beralamat di kp. Kebuyutan Rt.05/Rw.02 Ds. Kebuyutan kecamatan Tirtayasa Kabupaten Serang. Penulis adalah anak kelima dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak M.Kutub(Alm) dan Ibu Muti'ah.

Pendidikan yang telah ditempuh MI Al-khairiyah kebuyutan tahun 2005. MTS Al-Jauharatunnaqiyah Tegal Bunder cilegon lulus tahun 2008 dan MA AL-Inayah Jerang Ilir Cilegon lulus tahun 2011. Kemudian pada tahun 2011 penulis melanjutkan studi di Institut Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten Fakultas Syar'ah dan Ekonomi Islam pada Jurusan Ekonomi Syari'ah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum W.r Wb.

Teriring puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan 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 berjudul: ***“Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Asuransi Syari’ah (Studi Kasus di Ajb BumiPutera 1912 Syariah Kantor Cabang Syariah Serang)”***

Oleh karna itu penulis banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Imam. Rektor Institut Agama Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
3. Bapak Hadi Peristiwa, S.E., M.M. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN “sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., pembimbing I dan Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak. pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Pimpinan Cabang Bapak Dr. Drs. H. Ade Jaya S. SH, M.BA, karyawan dan staf-staf yang di Asuransi AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Serang yang telah memberikan bantuan data kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan Ilmunya kepada penulis, mudah-mudahan bermanfaat untuk penulis.
7. Staf akademik yang membantu memberikan banyak arahan dalam melakukan penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih 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 , 28 April 2016

Penulis
Ahmad Tami
NIM. 111400872

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	10
C. Perumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Sejarah Asuransi.....	20
1. Asal Mula Sejarah Asuransi Syariah.....	20
2. Asal Mula Asuransi Konvensional.....	22
B. Landasan Hukum Asuransi Syariah.....	23
1. Al-Qur'an.....	24
2. Sunnah Nabi.....	25
3. Piagam Madinah.....	26
4. Praktik Sahabat.....	27
5. Ijma	27
6. <i>Syar'u Man Qablana</i>	28
7. Istihsan	28
C. Pengertian Pelayanan.....	29
1. Konsep Pelayanan Dalam Asuransi.....	31
2. Tujuan Manfaat Pelayanan Asuransi.....	32

D. Pengertian Pejualan.....	33
E. Pengertian Produk Asuransi.....	36
F. Penelitian terdahulu.....	40
G. Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel.....	45
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder.....	47
D. Teknik Analisis Data.....	49
E. Operasional Variabel.....	50
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Profil AJB Bumiputera 1912 Syariah	55
2. Sejarah AJB Bumiputera 1912 Syariah.....	55
3. Falsafah, visi dan misi.....	57
4. Struktur Organisasi.....	60
5. Macam-macam Produk Asuransi.....	61
B. Analisis Data Kuesioner.....	66
C. Hasil Penelitian.....	68
1. Uji Normalitas.....	68
2. Uji t (Uji Signifiasi).....	69
3. Uji Koefisien Determinasi.....	70
D. Hasil Pembahasan Penelitian.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 72

B. Saran-saran 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Karakteristik Produk dan Pelayanan

Tabel 3.1. Skor Pemberian Alternatif Jawaban

Tabel 3.2.Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Tabel 4.2.Skor Variabel X Konsep Pelayanan Pegawai

Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.4. Hasil Uji t

Tabel 4.5. Hasil Uji Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Segitiga Pelayanan

Gambar 4.1. Struktur Organisasi