

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi 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 lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang , 02 Agustus 2018

Penulis

**Tri Indah Setiawati**  
**NIM. 141600059**

## ABSTRAK

Nama: **Tri Indah Setiawati**, Nim: **141600059**, Judul Skripsi: **Pengaruh Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan Terhadap Minat Nasabah (studi kasus di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon).**

Prosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditentukan. Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Memilih asuransi pendidikan tentu harus memilih asuransi yang aman dan yang paling tepat, dengan kata lain untuk menggunakan produk-produk tersebut harus yang dibenarkan syariat islam, dimana harus lepas dari praktek gharar, maisir dan riba. karena didalam al-Quran disebutkan bahwa riba hukumnya haram, menurut Rasjid, haram, adalah larangan keras. Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi pendidikan dan dokumen apa saja yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap jenis. Hal ini juga yang mesti diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance? 2) Seberapa besar pengaruh prosedur diperhitungkan klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance ?

Tujuan dalam penelitian ini: 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh prosedur klaim terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap minat nasabah di PT. Prudential Life Assurance.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang teknik pengumpulan data: wawancara, angket, dan observasi. Adapun analisis data yakni: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear, uji parsial (uji t), uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi.

Berdasarkan penelitian diperoleh analisis data variabel (X) pengaruh prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap variabel (Y) minat nasabah terdapat pengaruh positif prosedur klaim asuransi pendidikan terhadap Minat Nasabah yang dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  2,300 dengan  $t_{tabel}$  2,02439 yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 2,300 > dari  $t_{tabel}$  2.02439 dan tingkat signifikan  $0.027 < 0.05$  hal ini menunjukkan bahwa “prosedur klaim asuransi pendidikan” berpengaruh terhadap Minat Nasabah” Terdapat pengaruh yang berasal dari nilai koefisien determinasi (Rsquare) sebesar  $0,122 = 12,2\%$ , artinya besarnya pengaruh prosedur klaim terhadap minat nasabah sebesar 12,2% sedangkan sisanya 87,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Prosedur klaim, minat nasabah asuransi pendidikan



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

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi  
Perihal : **Usulan Munaqasyah** dan Bisnis Islam  
**a.n. Tri Indah Setiawati** UIN SMH Banten  
**NIM : 141600059** Di-  
Serang

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Tri Indah Setiawati**, Nim: **141600059**, Judul Skripsi: **Pengaruh Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan Terhadap Minat Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon.** kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Asuransi Syariah UIN SMH Banten, maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu Dekan kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 02 Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP: 19830611 200604 2 001

**PENGARUH PROSEDUR KLAIM ASURANSI  
PENDIDIKAN TERHADAP MINAT NASABAH  
DI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE  
CABANG CILEGON**

Oleh :

**TRI INDAH SETIAWATI**  
**NIM: 141600059**

Pembimbing I

Menyetujui,

Pembimbing II

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

**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si**  
NIP: 19830611 200604 2 001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Asuransi Syariah

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

**Rustamunadi, S.H., M.H**  
NIP. 19670924 198903 1 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Tri Indah Setiawati**, Nim: **141600059**, Judul Skripsi: **Pengaruh Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan Terhadap Minat Nasabah (studi kasus di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon)**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tanggal 02 Agustus 2018. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 02 Agustus 2018

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**

NIP. 19740307 200212 1 004

Penguji I

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**

NIP. 19740307 200212 1 004

Pembimbing I

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**

NIP. 19800310 201101 2 008

Anggota,

Penguji II

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si**

NIP. 19800310 201101 2 008

Pembimbing II

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI**

NIP. 19640212 199103 2 003

**Hendrieta Fericka, S.E., M.Si**

NIP: 19830611 200604 2 001

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah karena Allah saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Setiap kata yang tertulis dalam skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda sutimin yang selalu mendidik dan memotivasi serta ibunda susiati yang telah mendidik, memberi semangat dan mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga dapat terselesaikannya studi diperguruan tinggi negeri ini. Terima kasih.*

## MOTTO

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَآتَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

*(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.*

**(QS. Ali Imran : 76)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Tri Indah Setiawati, dilahirkan di Serang, 23 Desember 1996, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara yang berasal dari pasangan Sutimin dan Susiyati.

Jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah SDN Tegalkembang lulus pada tahun 2008, SMP Ponpes Modern Assadah Islamic Boarding School lulus pada tahun 2011, setelah itu melanjutkan ke SMA Plus Ponpes Modern Assadah Islamic Boarding School lulus pada tahun 2014. dan kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Atas pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan Terhadap Minat Nasabah (studi kasus di PT. Prudential Life Assurance)”. Skripsi ini telah disusun dengan maksud untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna tercapainya kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Dalam kesempatan dan melalui skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Imam, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan

Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya.
3. Bapak Rustamunadi, M.H., Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. penguji satu dan ibu Ratu Humaemah, S.Hum.,M.Si. penguji kedua, yang telah memberi motivasi dan nasehat.
7. Seluruh Staf dan Dosen pengajar Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang memberikan masukan dan pengajaran kepada penulis sampai terselesaikannya mata kuliah dan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan dan teman-teman AS-B di Universitas Islam Negeri Maulana Hasanudin Banten

yang selalu mendampingi dan memberikan motivasi yang terbaik kepada penulis.

Hanya kepada Allah SWT, penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya penulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Amin.

Serang, 02 Agustus 2018

**TRI INDAH SETIWATI**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PENGANTAR PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SIDANG</b>	
<b>MUNAQOSAH</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Pembatasan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Sistematika Penulisan .....	13

## **BAB II LANDASAN TEORITIS**

A. Klaim .....	15
1. Pengertian klaim .....	15
2. Tujuan Klaim Asuransi .....	17
3. Penyebab Klaim Asuransi Ditolak.....	18
4. Klaim Asuransi Syariah .....	19
B. Prosedur-prosedur klaim .....	20
C Asuransi pendidikan .....	23
1. Pengertian Asuransi Pendidikan .....	23
2. Manfaat Asuransi Pendidikan .....	24
D. Pengertian minat .....	25
1. Pengertian Minat.....	25
2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat .....	27
E. Penelitian Terdahulu .....	28
F. Hipotesis .....	31

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan tempat penelitian .....	32
B. Metode Penelitian .....	32
C. Jenis Data dan Sumber Data .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Populasi dan sample .....	34
F. Teknik analisis data .....	37
1. Uji validitas dan Uji reliabilitas .....	37
2. Uji Asumsi Klasik .....	39
3. Uji regresi linier sederhana .....	40

4. Analisis koefisien korelasi .....	41
5. Uji Hipotesis (uji t).....	41
6. Koefisien determinasi.....	43
G. Operasional variable penelitian .....	44

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Penelitian .....	48
1. Sejarah singkat berdirinya PT. Prudential Life Assurance .....	48
2. Visi dan misi .....	49
3. Produk di PT.Prudential Life Assurance .....	52
B. Keistimewaan Asuransi Pendidikan diPT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon .....	60
C. Pelaksanaan Klaim Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon .....	61
D. Deskripsi Data .....	62
1. Karakteristik Responden .....	62
E. Analisis Data .....	67
1. Uji validitas .....	67
2. Uji reliabilitas.....	69
3. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4. Regresi Linier Sederhana.....	72
5. Ujian Hipotesis .....	74
a. Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	74

b. Analisis koefisien korelasi .....	74
c. Uji koefisien Determinasi .....	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran-Saran .....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Pedoman Skala Likert .....	36
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	47
Table 4.1	Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	63
Table 4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	63
Table 4.3	Hasil Kuesioner (X).....	64
Table 4.4	Hasil Kuesioner (Y).....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	68
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y) .....	69
Table 4.7	Reliabilitas Instrumen prosedur klaim Asuransi Pendidikan .....	69
Tabel 4.8	Reliabilitas Instrumen Minat Nasabah .....	70
Table 4.9	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	73
Table 4.10	Uji t .....	74
Tabel 4.11	Koefisien Korelasi .....	75
Tabel 4.12	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	75
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi .....	76



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	72