

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Singkat AJS Bumiputera**

##### **1. Latar belakang AJS Bumiputera 1912**

Embrio dari PT AJSB adalah unit usaha syariah AJS Bumiputera 1912, yang mendapat izin dari DSN MUI Nomor-135/DSN-MUI/VI/2002, Tanggal 26 Juni 2002 dimana DR. KH. Sahal Mahfud sebagai Ketua Dewan Pengawas Syariah dan dikuatkan dengan *Kepala Menkeu RI. No. Kep-268/KM.6/2002 tanggal 7 November 2002.*

Pada awal tahun 2002 UUS baru ada satu Cabang Syariah yang berlokasi di Jl. Woltermonginsidi Jakarta Selatan, dan memiliki 11 kantor Operasional di JABODETABEK dan satu Cabang di Jogjakarta Jawa Tengah. Dan akhirnya berkembang menjadi 49 Kantor Cabang yang ada di seluruh Provinsi dan Kota Besar di seluruh Indonesia setelah 14 tahun beroperasi Unit Usaha Syariah Bumiputera akhirnya mendapatkan izin dari OJK untuk Spin Off dengan nomor *Kep-74/D.05/2006 tanggal 5*

September 2016 untuk berdiri sendiri dengan nama PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

Modal awal yang dikeluarkan oleh AJB Bumiputera 1912 yaitu sebesar 99% (Rp 99 Miliar). Dan dari PT Bumiputera Sekuritas yaitu sebesar 1 % (Rp 1 Miliar). Asset yang diperoleh dari keduanya mencapai 1 (satu) Tryliun.

PT. AJS Bumiputera adalah Lembaga Jasa Keuangan Syariah Modern non Bank yang dikelola dan di Manage oleh team operasional, serta dukungan sistem Aplikasi IT yang handal, di awali oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Dewan Pengawas Syariah dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Manajemen menggerakkan seluruh kantor pemasaran Agency Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia yang didukung oleh 49 KPPA, dengan Kantor Pusatnya di Gedung AJB Bumiputera 1912 LT. 3 Jl. Woltemonginsidi no. 86 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12180.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Profil Perusahaan AJS Bumiputera wawancara pada tanggal 30 Agustus 2018 pada Jam 13.35 wib

## 2. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pasti memiliki struktur organisasi. Karena dengan adanya struktur organisasi dalam perusahaan tersebut dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan para pimpinan dan karyawan.<sup>2</sup>



**Struktur Organisasi PT. Asuransi  
Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Serang**

---

<sup>2</sup> Profil perusahaan, <https://anzdoc.com>, (Diakses pada Hari Jumat 12 Agustus 2018 Pukul 23.30 WIB)

### **3. Falsafah, Visi dan misi Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah**

#### **1. Falsafah Asuransi Jiwa Bumiputera syariah**

Falsafah yang mendasari asuransi jiwa syariah yaitu sebagai berikut:

##### **a. Idealisme**

Senantiasa memelihara nilai-nilai kejuangan dalam mengangkat martabat anak bangsa sesuai sejarah pendirian bumiputera sebagai perusahaan perjuangan.

##### **b. Mutualisme**

Mengedepankan sistem kebersamaan dalam pengelolaan perusahaan dengan memberdayakan potensi bumiputera dari, oleh dan untuk komunitas bumiputera sebagai manifestasi perusahaan rakyat.

##### **c. Profesionalisme**

Komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik (Good corporate governance) senantiasa berusaha

menyesuaikan diri terhadap tuntutan perusahaan lingkungan.

## **2. Visi dan misi**

Adapun visi dan misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Serang-Banten yaitu:

- Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Juwa Syariah Berkualitas Kelas Dunia (World Class Bussiness) Berbasis Sharia Framework Governance (SFG) dan Good Corporate Governance (GCG).

- Misi

- a. Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- b. Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, retensi Sumber Daya Insani dan profitabilitas.

- c. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal yang efektif dan efisien.

#### **4. Produk-produk Asuransi Jiwa Bumiputera**

##### **1) Produk mitra iqra'plus (Asuransi pendidikan)**

Yaitu dirancang untuk memprogram pendidikan anak secara syariah mulai dari tingkat sekolah dasar (SD) sampai anak menjadi sarjana (S1). Sekaligus berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orangtua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan. Produk ini dinamakan mitra iqra' karena agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat bumiputera syariah benar-benar dapat dipastikan persiapan biaya pendidikannya dan kelak bisa mengikuti sifat-sifat dan ketauladan nabi Muhammad SAW.<sup>3</sup>

- Ciri spesifik dan manfaat mitra iqra'
  - a. Produk mitra iqra' merupakan gabungan antara unsur tabungan dan unsur tolong menolong (ta'awun)

---

<sup>3</sup> Asuransi Bumiputera, *Profil Asuransi Bumiputera*  
[Http://Rubiaahfebi.blogspot.com/2015/05/profil-asuransi-bumiputera.html](http://Rubiaahfebi.blogspot.com/2015/05/profil-asuransi-bumiputera.html),  
(Diakses pada Hari Senin 12 Juli 2018 Pukul 19.55 WIB)

- b. Premi mitra iqra' terdiri dari iuran tabarru, ujah, dana investasi
- c. Umur calon peserta minimal 15 tahun, serta umur saat mulai asuransi ditambah masa asuransi berumur 65 tahun.
- d. Peserta nonmedical minimal 55 tahun dan dalam kondisi sehat
- e. Nisbah bagi hasil investasi, dana tabarru, dan dana investasi
  - Untuk peserta/nasabah (shohibul mal) sebesar 70%
  - Untuk pengelola (mudharib) sebesar 30%.<sup>4</sup>
- Manfaat Mitra iqra' yaitu sebagai berikut:
  - 1. Jika Peserta hidup atau ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada pemegang polis atau Ahli Waris yang ditunjuk, dibayarkan Tahapan Dana Pendidikan, dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a. Jika anak yang ditunjuk saat masuk asuransi berusia 1 s.d 3 tahun, maka pembayaran Tahapan Dana Pendidikan dimulai pada saat anak berusia 6 tahun (SD).
    - b. Jika anak yang ditunjuk saat masuk asuransi berusia 4 tahun sampai dengan 9 tahun maka pembayaran Tahapan Dana Pendidikan dimulai pada saat anak berusia 12 tahun (SMP).

---

<sup>4</sup> Asuransi Bumiputera, *Profil Asuransi Bumiputera*  
[Http://Rubiaahfebi.blogspot.com/2015/05/profil-asuransi-bumiputera.html](http://Rubiaahfebi.blogspot.com/2015/05/profil-asuransi-bumiputera.html),  
(Diakses pada Hari Senin 12 Juli 2018 Pukul 19.45 WIB)

- c. Jika anak yang ditunjuk saat masuk asuransi berusia 10 tahun sampai dengan 12 tahun maka pembayaran Tahapan Dana Pendidikan dimulai pada saat anak berusia 15 tahun (SMU).
  - d. Jika anak yang ditunjuk saat masuk asuransi berusia 13 tahun sampai dengan 15 tahun maka pembayaran Tahapan Dana Pendidikan dimulai pada saat anak berusia 18 tahun (PT).
2. Jika peserta hidup atau panjang umur sampai berakhirnya masa asuransi, di berikan tahap sebagai berikut:
- SD usia 6 Tahun, menerima tahapan 10% x manfaat awal
  - SLP usia 12 Tahun, menerima tahapan 15% x manfaat awal
  - SLTA usia 15 Tahun, menerima tahapan 20% x manfaat awal
  - PT.1 usia 18 Tahun, menerima tahapan 30% x manfaat awal
  - PT.2 usia 19 Tahun, menerima tahapan tunai 25% x sisa nilai tunai
  - PT.3 usia 20 Tahun, menerima tahapan tunai 33% x sisa nilai tunai
  - PT.4 usia 21 Tahun, menerima tahapan 50% x sisa tunai
3. Jika peserta (tertanggung) di takdirkan meninggal dunia sebelum masa asuansinya berakhir, diterimakan santunan yang terdiri atas.
- a. Santuna kebajikan sebesar manfaat awal
  - b. Nilai tunai meliputi:



- Saldo dana Investasi yang telah disetor
  - Bagi hasil (mudharabah) atau hasil Investasi dana Investasi
- c. Kewajiban membayar kontribusi dari peserta dihentikan (polisi bebas premi)
- d. Dana tahap pendidikan tetap diberikan sesuai aturan apabila peserta berhenti sebelum masa Asuransi berakhir, peserta bisa mengambil:
- Nilai tunai yang terdiri dari:
    1. Saldo dana Investasi yang telah disetor
    2. Bagi hasil (mudharabah) atau hasil pengembangan dana Investasi
4. Apabila anak yang ditunjuk sebagai penerima tahapan pendidikan meninggal dunia dalam masa Asuransi, maka pemegang polisi/peserta dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima dana tahapan pendidikan yang dibayarkan sesuai tabel.

Dilihat dari sisi kualitas, produk asuransi mitra iqra' tersebut memberikan jaminan atas berbagai resiko yang mungkin dihadapi oleh nasabah serta memberikan uang santunan yang cukup dan sesuai dengan harga premi/kontribusinya.

Berikut ini Kontribusi Asuransi Jiwa Syariah terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Iuran tabarru' adalah bagian dari kontribusi yang dihibahkan oleh peserta dan akan dimasukkan ke dalam dana tabarru' untuk tujuan kerjasama tolong menolong dan saling menanggung di antara para pihak yang Diasuransikan.
2. Ujrah adalah bagian kontribusi yang dibayarkan oleh peserta kepada Perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional Perusahaan dalam rangka pengelolaan asuransi jiwa syariah.
3. Dana Investasi adalah bagian kontribusi yang merupakan dana tabungan Peserta yang dikelola oleh perusahaan.<sup>5</sup>

## **2) Produk Mitra Maburr**

### **1. Pengertian Mitra Maburr**

Produk Mitra Maburr adalah produk asuransi yang dirancang untuk membantu mengelola dan guna membiayai perjalanan ibadah haji.

---

<sup>5</sup> *Company Profile*, PT. Asuransi Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang-Banten, 2

Produk Mitra Mabruur dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dan saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci, dengan mitra mabrur dapat merancang melaksanakan ibadah haji dengan tentram, tanpa khawatir meninggalkan keluarga di rumah.<sup>6</sup>

## 2. Ketentuan Dasar

Ketentuan dasar mengenai produk Mitra Mabruur sebagai berikut:

- a. Produk Asuransi ini merupakan produk jiwa perorangan syariah.
- b. Produk Asuransi ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong menolong antara peserta asuransi dalam menanggulangi risiko finansial akibat musibah kematian.
- c. Produk Asuransi ini dipasarkan dalam mata uang rupiah
- d. Kontribusi Asuransi ini terdiri dari tiga komponen yaitu iuran *tabarru'*, *ujrah* dan dana investasi.

---

<sup>6</sup> *Company Profile*, PT. Asuransi Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang-Banten, 2-10

- e. Dana Tabarru' adalah kumpulan dana yang berasal dari iuran *tabarru'* para peserta yang mekanisme penggunaannya sesuai dengan akad *tabarru'* yang disepakati.
- f. Nilai Tunai adalah jumlah Dana Investasi ditambah dengan bagian keuntungan atas Hasil Investasi (Mudharabah).
- g. Manfaat Asuransi adalah sejumlah dana yang akan dibayarkan oleh perusahaan kepada pihak yang ditunjuk, jika persyaratan asuransinya terpenuhi.
- h. Manfaat Awal adalah sejumlah dana yang digunakan sebagai dasar perhitungan untuk menentukan manfaat asuransi
- i. Santunan Kebajikan adalah sejumlah dana yang diambil dari dana *tabarru'* yang dibayarkan kepada pihak yang ditunjuk apabila pihak yang diasuransikan meninggal dunia atau mengalami risiko yang dipersyaratkan dalam masa asuransi.

- j. Nisbah Bagi Hasil adalah akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu peserta kepada dana *tabarru'* untuk tujuan tolong menolong di antara para peserta.
- k. Akad yang digunakan dalam asuransi ini yaitu akad *tabarru'*, akad *wakalah bil ujah*, dan akad *mudharabah*.<sup>7</sup>

### 3. Manfaat Dasar

Manfaat dasar pada produk mitra mabrur yaitu sebagai berikut:

- a. Menanamkan niat untuk dapat memulai menabung sebagai tabungan dan pelunasan biaya haji.
- b. Melatih diri untuk berhemat sebagai tabungan khusus ibadah haji.
- c. Meringankan setoran ongkos naik haji.
- d. Sebagai bekal ibadah haji atau umroh.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> File Pdf, *Produk Mitra Mabrur Plus*, PT. Asuransi Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang-Banten, (wawancara pada Tanggal 29 Juli 2018), 2-5

<sup>8</sup> File pdf, *Produk Mitra Mabrur Plus*, PT. Asuransi Bumiputera Kantor Pemasaran Syariah Serang-Banten, (wawancara pada Tanggal 29 Juli 2018), 8

## B. Deskripsi Responden Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner yang disebarikan kepada nasabah dan pegawai maka diketahui deskripsi responden.

#### a. Usia responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data bahwa komposisi responden berdasarkan umur responden dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	30-40 Tahun	40	40%
2	26-35 Tahun	25	25%
3	20-25 Tahun	15	15%
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>80%</b>

*Sumber: Data Primer diolah*

#### b. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian data bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagai berikut:



13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	40
16	4	4	2	5	4	4	3	2	4	5	37
17	4	3	5	1	2	3	1	3	2	3	27
18	5	3	2	1	3	3	4	5	4	3	33
19	5	3	4	3	3	5	3	3	1	2	32
20	5	4	4	3	3	5	3	2	3	3	35
21	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	41
22	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
23	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	40
24	4	5	3	3	4	4	5	3	4	2	37
25	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
26	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	44
27	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
28	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
29	5	5	5	4	3	3	4	3	2	3	37
30	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	38
31	4	4	4	3	5	4	3	2	5	5	39
32	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	40
33	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	40
34	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	38
35	1	3	3	4	5	5	3	2	2	4	32
36	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
37	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	42
38	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
39	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	43
40	4	5	3	5	4	4	3	1	2	3	34
41	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	38
42	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	46
43	3	2	3	3	1	3	3	4	4	5	31
44	3	3	4	4	5	1	3	1	4	4	32
45	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	39
46	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	40



47	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	46
48	3	4	2	4	5	4	3	5	4	5	39
49	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	38
50	3	4	1	1	2	2	3	3	3	4	26
51	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	44
52	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	42
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
54	3	5	4	5	5	5	5	2	3	2	39
55	3	4	2	4	5	4	3	5	5	5	40
56	5	5	5	4	4	4	3	2	2	3	37
57	4	4	1	1	5	4	4	4	3	3	33
58	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	41
59	4	5	4	4	4	4	3	1	1	2	32
60	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	44
61	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	41
62	3	5	5	5	2	3	3	4	5	5	40
63	4	5	2	4	4	4	4	5	5	3	40
64	5	5	5	4	4	3	2	3	3	4	38
65	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	42
66	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	46
67	4	5	2	5	4	1	1	1	2	2	27
68	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	42
69	3	1	2	2	2	3	4	5	5	5	32
70	1	2	2	5	5	5	1	4	4	3	32
71	3	4	5	4	5	5	1	3	3	5	38
72	4	5	2	2	4	5	5	4	4	4	39
73	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	41
74	4	5	2	2	5	4	5	5	5	5	42
75	4	4	4	4	4	5	3	3	5	2	38
76	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	44
77	1	1	3	4	5	4	3	3	5	5	34
78	5	4	4	1	1	2	2	3	5	4	31
79	4	5	4	5	5	1	1	3	3	5	36
80	4	5	4	5	5	1	1	3	3	5	36

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer*

## b. Loyalitas (Y)

**Tabel 4.4**  
**Hasil Kuesioner Variabel Y**

RESPONDEN	Nomer Item Pertanyaan (pernyataan)										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	3	4	3	3	5	3	3	1	2	32
2	5	4	2	1	3	3	4	5	4	3	34
3	4	3	5	1	2	3	1	3	2	3	27
4	5	4	4	3	3	5	3	2	3	3	35
5	2	3	1	4	5	3	1	4	2	3	28
6	5	3	2	3	1	4	3	1	2	4	28
7	4	4	4	4	2	2	3	1	2	4	30
8	3	2	3	2	4	4	5	3	3	3	32
9	4	3	3	1	3	3	2	5	1	1	26
10	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	37
11	2	3	1	3	4	5	1	2	3	4	28
12	2	3	1	3	4	3	2	1	3	2	24
13	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2	30
14	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
15	4	3	1	2	3	3	5	3	2	3	29
16	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	37
17	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	37
18	4	4	4	4	2	2	5	1	5	5	36
19	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
20	4	5	5	1	1	1	2	2	4	3	28
21	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	40
22	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	40
23	4	4	4	5	5	5	1	3	1	2	34
24	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	41
25	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
26	5	4	3	3	4	4	5	5	2	2	37
27	1	2	2	2	4	3	3	5	4	4	30

28	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
29	1	1	5	3	3	3	2	5	5	5	33
30	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39
31	4	5	3	3	3	5	4	1	1	2	31
32	4	4	5	4	5	3	4	4	4	1	38
33	5	4	4	5	3	3	3	2	3	3	35
34	1	3	3	1	1	2	2	3	3	4	23
35	5	4	4	4	3	5	3	4	4	2	38
36	3	1	3	3	5	4	5	5	5	4	38
37	5	4	4	4	2	2	2	1	1	1	26
38	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	37
39	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	41
40	5	4	4	4	5	4	5	1	1	1	34
41	4	4	3	3	3	3	5	1	4	4	34
42	3	5	5	5	3	2	2	2	4	5	36
43	5	4	3	1	3	4	2	5	4	2	33
44	1	3	4	4	4	5	5	3	3	3	35
45	4	4	5	2	1	1	3	4	4	4	32
46	5	5	5	5	3	4	3	5	1	1	37
47	3	3	3	2	2	2	1	5	4	4	29
48	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
49	2	1	1	4	5	5	5	3	2	2	30
50	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	45
51	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	41
52	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	33
53	5	5	4	4	3	2	3	2	1	4	33
54	5	5	5	5	1	1	1	3	1	2	29
55	3	2	2	4	5	5	1	4	4	4	34
56	5	5	5	5	1	2	2	1	1	2	29
57	4	4	4	4	3	2	2	1	5	4	33
58	4	5	4	5	3	3	1	5	4	4	38
59	5	5	3	3	2	5	4	5	5	3	40
60	2	2	4	5	5	4	3	3	3	3	34
61	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	39

62	5	5	3	4	2	5	4	4	1	5	38
63	4	4	4	3	2	1	5	5	4	2	34
64	2	1	1	5	3	3	3	4	5	2	29
65	4	3	4	4	5	5	1	1	2	3	32
66	5	4	5	5	3	3	2	2	1	1	31
67	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
68	3	5	4	5	5	5	1	2	3	2	35
69	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	44
70	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	41
71	5	2	5	4	3	2	5	5	4	4	39
72	3	2	4	4	4	5	5	5	3	2	37
73	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	41
74	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	41
75	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	36
76	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	42
77	2	2	5	4	4	3	3	5	5	5	38
78	2	3	4	4	5	5	4	5	5	3	40
79	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	44
80	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	39

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer*

### **C. Teknik Analisis Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan untuk mengetahui atau menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa ketentuan pengujian validitas adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka indikator

dinyatakan valid dan sebaliknya apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka indikator dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $>$  dari tabel (pada taraf signifikan 5% atau 0,05) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Adapun uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil uji validitas variable X (pengaruh kualitas pelayanan) menggunakan program SPSS 16.1 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel (X)**

No	Variabel X	Uji validitas		Keterangan
		r hitung	r tabel	
1	item 1	0,324	0,2172	Valid
2	item 2	0,480	0,2172	Valid
3	item 3	0,334	0,2172	Valid
4	item 4	0,545	0,2172	Valid
5	item 5	0,522	0,2172	Valid
6	item 6	0,503	0,2172	Valid
7	item 7	0,597	0,2172	Valid
8	item 8	0,535	0,2172	Valid
9	item 9	0,545	0,2172	Valid
10	item 10	0,489	0,2172	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0*

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0, maka dapat diketahui bahwa hasil uji  $r$  hitung pada setiap item pertanyaan lebih besar dari pada  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% atau 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah responden 80 maka dapat diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,2172 (lihat pada lampiran  $r$  tabel) dengan demikian, semua item yang digunakan dalam pertanyaan Kualitas Pelayanan adalah valid.

Peningkatan Jumlah Nasabah Asuransi

Berikut ini hasil uji validitas variabel peningkatan jumlah nasabah asuransi (Y) dengan menggunakan program SPSS 16.0.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel (Y)**

No	Variabel	Uji validitas		keterangan
		r hitung	r tabel	
1	item 1	0,249	0,2172	Valid
2	item 2	0,255	0,2172	Valid
3	item 3	0,686	0,2172	Valid
4	item 4	0,407	0,2172	Valid
5	item 5	0,391	0,2172	Valid
6	item 6	0,371	0,2172	Valid

7	item 7	0,415	0,2172	Valid
8	item 8	0,394	0,2172	Valid
9	item 9	0,392	0,2172	Valid
10	item 10	0,445	0,2172	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah SPSS*

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0, maka dapat diketahui bahwa hasil uji  $r$  hitung pada setiap item pertanyaan lebih besar dari pada  $r$  tabel pada taraf signifikan 5% atau 0,005 dengan uji 2 sisi dan jumlah responden 80 maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,2172 (lihat pada lampiran  $r$  tabel). Dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa Syariah adalah valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan dan konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya adalah apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji realibilitas dalam pengukuran ini dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's*

*Alpha* dan variable tersebut lebih besar dari 0,6 atau 60%.

Adapun hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 16.0 sebagai berikut:

a. Variable X (Kualitas Pelayanan)

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)<sup>9</sup>**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.625	10

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 16.0

Hasil uji reliabilitas Pengaruh Kualitas Pelayanan memiliki nilai *Cronboch's Alpha* lebih besar yaitu diatas 0,6 atau 60% karena diketahui nilai *Cronboch's Alpha*  $0,625 > 0,6$ . Hal ini dapat diartikan bahwa data yang diterima menggunakan instrument kuesioner sebagai alat ukur adalah reliabel (handal). Maka nilai *Cronboch's Alpha* Pengaruh Kualitas Pelayanan berarti tinggi.

---

<sup>9</sup> Sumber SPSS for Window 16.0



b. Variabel Y (Loyalitas Peserta Asuransi)

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,726	10

*Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 16.0*

Hasil uji reliabilitas Peningkatan Loyalitas Peserta Asuransi memiliki nilai *Cronboch's Alpha* lebih besar yaitu di atas dari 0,6 atau 60%. Karena diketahui nilai *Cronboch's Alpha*  $0,726 < 0,6$ . Hal ini dapat diartikan bahwa data yang diterima menggunakan alat ukur adalah reliable.

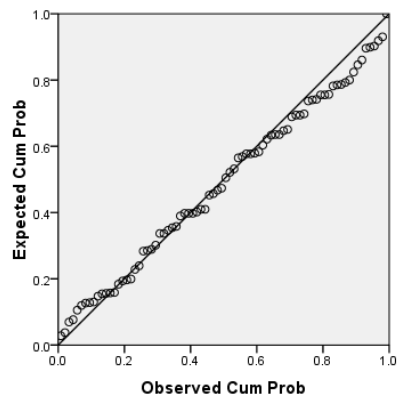
**c. Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk menguji kenormalan data adalah melihat grafik normal probability plot.

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: PENINGKATAN JUMLAH NASABAH ASURANSI

**Gambar 4.2****Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan grafik diatas Normal P-P Plot menunjukkan pola grafik yang normal, terlihat dari titik-titik distribusi data yang terletak disekitar garis lurus diagonal atau normal probability plot, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.9**  
**Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

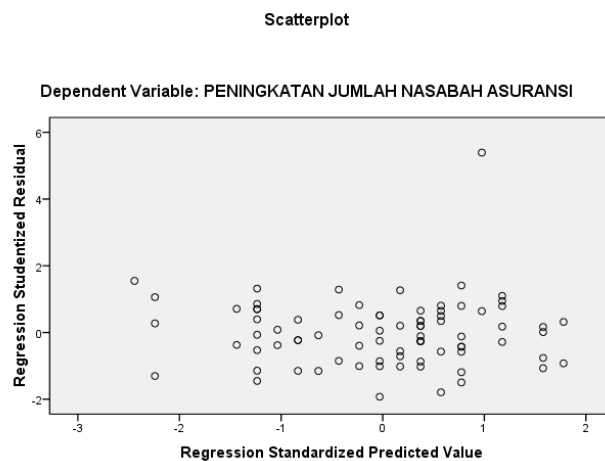
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		80
<i>Normal Parameters<sup>a</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	6.56601257
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.086
	<i>Positive</i>	.086
	<i>Negative</i>	-.055
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.769
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.595
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		

*Hasil pengolahan data SPSS 16.1*

Dari tabel di atas, hasil *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig* 0,595 memiliki nilai lebih besar dari pada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi normal dan nilai regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel X yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya Heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut.



*Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS 16.0*

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dalam gambar 4.3 terlihat tidak adanya pola yang jelas, titi-titik atau data menyebar secara acak serta tersebar secara baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, itu

artinya tidak terjadi heteroskedastisitas yang mana data dalam penelitian ini adalah homokedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah asuransi jiwa syariah, penulis menggunakan SPSS versi 16.0 pada penelitian ini. Dan untuk melihat korelasi antara variable dengan persamaan regresi linear sederhana tersebut, maka dengan menggunakan SPSS versi 16.0 dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	34.338	5.750		5.972	.000
	kualitas Pelayanan	.034	.149	.026	2.230	.019

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 34,338 + 0,034X$$

Dimana:

Y = Loyalitas

X = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

b = koefisien

- a. Nilai koefisien konstanta sebesar 34,338 artinya jika pengaruh kualitas pelayanan (X) nilainya adalah nol, maka loyalitas peserta asuransi jiwa syariah (Y) sebesar 34,338.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pengaruh kualitas pelayanan (X) 0,034 artinya jika variabel mengalami kenaikan 1 poin maka loyalitas peserta asuransi akan mengalami kenaikan sebesar 0,034.

#### D. Uji Hipotesis (uji t)

Untuk memastikan apakah hasil yang diperoleh melalui perhitungan koefisien korelasi sederhana signifikan atau tidak, maka harus dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan atau menggunakan hasil yang telah diperoleh tersebut dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Hipotesis**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	34.338	5.750		5.972	.000
	kualitas Pelayanan	.034	.149	.026	2.230	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas

*Sumber: hasil pengolahan data SPSS 16.0*

Berdasarkan *output* data SPSS di atas, diketahui bahwa nilai Signifikansi (Sig.) adalah 0,001 = 1%, lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yakni, 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Sebagaimana kriteria pengujian dijelaskan pada bab tiga, jika nilai Signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka, H0 (hipotesis nol) ditolak dan H1 (hipotesis alternatif) diterima. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah.

### E. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui seberapa kuat tingkat keeratan hubungan koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.426 <sup>a</sup>	.335	-.012	6.608	1.879

a. Predictors: (Constant), kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output Data SPSS 16.0

**Tabel 4.13**  
**Kriteria Koefisien Korelasi (R)**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0.20 - 0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat



Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh koefisien korelasi R adalah 0,426 terletak pada interval koefisien 0,40-0,599 menyatakan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen terdapat hubungan yang sedang antara Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi jiwa syariah.

#### F. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variasi variabel dalam menerangkan variabel dependen. Hasil pengolahan SPSS 16.0 adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.426 <sup>a</sup>	.335	-.012	6.608	1.879

a. Predictors: (Constant), kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS*

Diperoleh nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yakni, 0,335 = 33,5%. Nilai tersebut menunjukkan, bahwa variabel kualitas

pelayanan berkontribusi atau memengaruhi variabel loyalitas peserta asuransi jiwa syariah sebesar 33,5 %. Dan sisanya 66,5% dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya: promosi, kemudahan akses dan lain-lain.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Faktor Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,230 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 ( $2,230 > 1,990$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Y).

Berdasarkan uji koefisien korelasi (R) hasil analisis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh koefisien korelasi R adalah 0,426 terletak pada interval koefisien 0,40-0,599 menyatakan bahwa hubungan antara variabel independen

terhadap variabel dependen terdapat hubungan yang sedang antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi jiwa syariah. Adapun Diperoleh nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yakni,  $0,335 = 33,5\%$ . Nilai tersebut menunjukkan, bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi atau mempengaruhi variabel loyalitas peserta asuransi jiwa syariah sebesar  $33,5\%$ . Dan sisanya  $66,5\%$  dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya: promosi, kemudahan akses, nyaman dan lain-lain.