PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E) 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 kutipan nya 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, 17 April 2020

Novianti Khairiyah

NIM. 161430023

i

## **ABSTRAK**

Nama: Novianti Khairiyah, NIM: 161430023, Judul Skripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Peserta Asuransi Syariah PT. Sun life Financial Syariah. (Studi Kasus di PT. Sun life Financial Syariah cabang Kota Tangerang)

Penenlitian merupakan penelitian kualitatif untuk meneliti seberapa faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi peserta pada PT. Sun Life Financial Kantor Cabang Kota Tangerang. Fokus penelitian ini adalah menjelaskan seberapa faktor yang mempengaruhi nilai keputusan untuk menghadapi ketidakpastian yang menimbulkan suatu risiko bagi perusahaan, yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini berfokus pada risiko operasional pada Bidang Pelayanan PT. Sun Life Financial Cabang Tangerang. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan suatu kesimpulan tentang seberapa faktor yang mempengaruhi nilai keputusan dan manfaat yang didapat tersebut diterapkan pada PT. Sun Life financial, dimana PT. Sun Life Financial sering menghadapi risiko operasional perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisis adalah hasil wawancara dengan Bidang Pelayanan, Pengamatan langsung pada bidang pelayanan, bidang umum dan nasabah serta dokumen di PT. Sun Life Financial Kantor Cabang Tangerang.

penelitian menunjukkan bahwa Hasil Faktor mempengaruhi nilai keputusan menjadi peserta pada PT. Sun Life Financial Kantor Cabang Surabaya belum efektif. Karena masih menerapkan proses pengendalian yang melekat pada setiap bidang, dimana setiap bidang memiliki pengendalian yang tetap dalam pengawasan kantor pusat. Manajemen risiko dipercaya dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Manfaat yang didapat yaitu perusahaan akan lebih terstruktur, sehingga jika terjadi suatu masalah dapat diketahui masalah apa saja yang terjadi, bagaimana cara menanggulanginya dan apakah masalah tersebut sudah terselesaikan atau ada yang belum terselesaikan.

Kata Kunci :Faktor Mempengaruhi, Keputusan Peserta PT. Sun Life Financial



# 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 DinasNomor KepadaYth.

Lampiran : 1 (satu) eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi

Perihal : UsulanMusaqasyah Dan Bisnis Islam UIN SMH Banten

Di -Serang

# Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Novianti Khairiyah, Nim: 161430023 yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Peserta PT. Sun Life Financial cabang Kota Tangerang" 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, 14 Mei 2020

Pembimbing I Pembimbing II

<u>Dr. Itang, M.Ag</u> NIP: 197108041998031003 <u>Hanafi, M. Pd., M.A</u> NIP: 197112041999031002

# **PERSETUJUAN**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENJADI PESERTA ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS DI PERUSAHAAN PT. SUN LIFE FINANCIAL CABANG KOTA TANGERANG)

Oleh:

# Novianti Khairiyah NIM. 161430023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

<u>Dr. Itang, M.Ag</u> NIP: 197108041998031003 <u>Hanafi, M. Pd., M.A</u> NIP: 197112041999031002

Mengetahui,

DekanFakultas Ketua Jurusan

Ekonomi dan Bisnis Islam, Asuransi Syariah

<u>Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI</u> NIP: 196402121991032003 <u>Rustamunadi, S.H., M.H</u> NIP: 196709241989031001

### **PENGESAHAN**

Skripsi a.n. Novianti Kairiyah NIM: 161430023 yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus di PT. Sun Life Financial cabang Kota Tangeran)", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tanggal. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperboleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Serang14 Mei 2020

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI

NIP: 196402121991032003

Anggota

Penguji I,

Ikin Ainul Yaqin, M.E

NIDN. 2021079002

Penguji II

Rustamunadi, S.H., M.H

NIP: 196709241989031001

Pembimbing, I

Surahman, M. E

NIP. 198109112015031003 Pembimbing, II

Dr. Itang, M.Ag

NIP.197108041998031003

Hanafi, M. Pd., M. A

NIP. 197112041999031002

# **PERSEMBAHAN**

Dengan Ramat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan tulus dan iklas kupersembahkan sebuah karya sederhana yang penuh makna, cerita, kenangan dan pengorbanan ini untuk:

- 1. *Papahku Tercinta*, *M bajuri didi kurniadi* Kini Studiku telah usai berkat ibadahmu, doamu dan restumu dalam hidupku, besar harapanku ini menjadi kebangganmu dan semoga aku dapat mewujudkan secepat mungkin.
- 2. *Mamahku Tersayang, Tati Rahmawati* Yang tak pernah lelah menemani keberhasilanku, Doamu lah yang menghantarkan ku jadi lebih semangat, kasih sayangmu yang tak pernah berhenti menjadikan diriku lebih tegar. Mamahku, tiada lagi yang kuinginkan didunia ini selain terus berdoa dan berusaha menjadikan yang terbaik untuk selalu terus membahagiakanmu.
- 3. Alm. Mbahku Atikah (Utip), Yang kukenang sampai saat ini yang slalu mebuatku jadi berusaha membahagiakan mu mesti tak ada lagi dirimu tapi akan aku slalu doakan yang terbaik, orang yang slalu menguatkan aku untuk terus belajar menjadikan diriku lebih baik lagi.
- **4.** *Adikku*, Muhammad Hildan dan Akbar Julkarnaen yang telah mewarnai hari-hari penulis dengan canda dan tawa.

# **MOTTO**

# وَ ٱخْفِضْلَهُمَاجَنَا حَالَذُّ لِّمِنَالرَّحْمَةِ وَقُلرَّبِّ ٱرْحَمْهُمَا كَمَارَ بَّيَانِي صَغِيرًا

Artinya; Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah:
"Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil".(Q.S Al-Isra:24)

فَتَقَبَّلَهَارَبُّهَابِقَبُو لِحَسَنِوَ أَنْبَتَهَانَبَاتًا حَسَنًا وَكَفَّلَهَازَ كَرِيَّا كُلِّمَادَخَلَعَلَيْهَازَ كَرِيَّا ٱلْمِحْرَابَ وَجَدَعِندَهَارِزْ قُٱَقَالَيْمَرْ يَمُأَنَّلَكِهَٰذَ ٱقَالَتْهُوَ مِنْعِندِ ٱللَّهَآإِنَّاللَّهَيَرْ زُقُمَنيَشَآ ءُبِغَيْرِ حِسَابٍ Artinya; MakaTuhannyamenerimanya (sebagainazar) denganpenerimaan yang baik,

danmendidiknyadenganpendidikan yang baikdan Allah menjadikanZakariyapemeliharanya.

SetiapZakariyamasukuntukmenemui Maryam di mihrab, iadapatimakanan di sisinya. Zakariyaberkata: "Hai Maryam darimanakamumemperoleh (makanan) ini?" Maryam menjawab: "Makananitudarisisi Allah". Sesungguhnya Allah memberirezekikepadasiapa yang

# **RIWAYAT HIDUP PENULIS**



Penulis Bernama Lengkap : Novianti Khairiyah

Tempat Tanggal Lahir : Cilegon, 26 – November – 1997

Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang berasal dari pasangan

Bapak : M. Didi Bajuri Kurniadi dan Ibunda : Tati Rahmawati.

Pendidikan Sekolah

Pendidikan SD: SD NEGERI 7 KOTA SERANG

Pendidikan SMP : SMP NEGERI 15 KOTA SERANG

Pendidikan SMA: SMA NEGERI 3 KOTA SERANG

# Pendidikan Terakhir : UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

# KATA PENGANTAR

### Assalamu'alaikum Wr. Wh

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugeraah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhamad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya. Dalam penulisan skripsi yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Peserta PT. Sun Life Financial Cabang Kota Tangerang merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakuktas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam meyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Bapak Prof. Dr. H Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas
   Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah
   mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana
   Hasanuddin Banten lebih maju.
- 2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S. I., Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
- Bapak Rustamunadi, S.H, M.H, Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan mendidik serta memberikan motivasi selalu pada penulis.
- 4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekertaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
- Bapak Dr. Itang, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Selaku Pembimbing II yang telah

banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan di

dalam penulisan skripsi ini.

6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Asuransi Syariah Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya

kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan

skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah penyusun berserah diri dan

semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapat

balasan dari Allah SWT dan menjadi amal penyelamat di dunia

dan di akhirat. Penyusun berharap kiranya karya tulis ini turut

mewarnai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat

kepada penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 7 Januari 2020

Penulis

Novianti Khairiyah

NIM: 1614300231

xii

# **DAFTAR ISI**

PE	RNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
	STRAK	
	OTADINAS	
	RAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	
	NGESAHAN	
	RSEMBAHAN	
M(	OTO	Vii
	WAYAT HIDUP	
	AFTAR ISI	
	FTAR TABE	
	FTAR GAMBAR	
	B I PENDAHULUAN	
A.	LatarBelakang Masalah	
B.	Perumusan Masalah	
C.	Fokus Penelitian	
D.	Tujuan Penelitian.	
E.	Manfaat Penelitian	10
F.	Kerangka Pemikiran	11
G.	SistematikaPenulisan	12
BA	B II KAJIAN PUSTAKA	15
A.	Teori Tentang Faktor-Faktor	15
	1. Pengertian Faktor-Faktor	15
B.	Keputusan	31
	1. Pengertian Keputusan	31
	2. Dasar Keputusan	33
	3. Peranan Konsumen dalam Keputusan	34
C.	Asuransi Syariah	35
	Pengertian Asuransi Syariah	35
	2. Fungsi dan Tujuan Asuransi Syariah	
D.	Penelitian Terdahulu	

BA	B II	I METODE PENELITIAN	.45		
A.		tode Penelitian			
B.	Tempat dan Waktu Penelitian				
C.	Data dan Sumber Data				
D.	Tel	knik Pengumpulan Data	.47		
E.	Tel	knik Analisis Data	.49		
BA		V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN			
A.	Pro	ofil Perusahaan			
	1.	Sejarah PT. Sun Life Financial			
	2.	Sejarah PT. Sun life Financial Syariah			
	3.	Visi dan Misi PT. Sun Life Financial	.59		
	4.	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Sun Life Financia	1 60		
	5.	Produk-Produk Perusahaan Asuransi PT. Sun Life			
		Financial	.61		
	6. Penghimpunan Dana Perusahaan Asuransi PT. Su				
		Financial	.64		
	7.	Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan			
		Asuransi PT. Sun Life Financial	.66		
	8.	Gambaran Umum Proses Penelitian PT. Sun Life			
		Financial	.69		
B.	Gar	mbaran Umum Proses Penelitian PT. Sun Life Financial			
C.	Fak	ktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Keputusan			
		enjadi Peserta Asuransi PT. Sun Life Financial	.71		
	1.	·			
		Asuransi PT. Sun Life Financial	.73		
	2.				
		Life Financial			
	3.	Sikap Terhadap Prinsip dan Produk Asuransi PT. Sun			
	٥.	Life Financial			
	4.		.00		
	т.		.83		

BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	85
	Saran	
	AFTAR PUSTAKA	
LA	MPIRAN-LAMPIRAN	

# DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Penghargaan diperoleh PT. Sun Life Financial	PT. Sun Life Financial 60
---	---------------------------

# **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	4.2	Struktur	Organisasi	Perusahaan	PT.	Sun	Life
		Financia	l Pemasaran	Syariah			61