

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 ke sarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Juni 2020

Mukibah
NIM. 161430037

ABSTRAK

Nama: **Mukibah**, NIM: **161430037**, Judul Skripsi **Pengaruh Kontribusi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)**.

Dalam era globalisasi saat ini persaingan antar perusahaan asuransi semakin ketat dengan jumlah nasabah yang berfluktuasi menimbulkan ketertarikan tersendiri dalam hal memilih perusahaan asuransi. Asuransi tidak hanya kontribusi yang terjangkau, tetapi kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang baik mampu meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kontribusi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah dengan Studi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: 1. Apakah kontribusi asuransi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah? 2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah? 3. Apakah tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah? 4. Apakah kontribusi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah?. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 58 orang nasabah. Data yang dipakai adalah data primer dalam bentuk kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 16. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode uji instrument data diantaranya uji validitas dan reliabilitas. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Analisis regresi berganda diantaranya uji koefisien korelasi (R), uji koefisien determinasi (*Adj. R Square*), uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kontribusi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah. Sedangkan hasil pengujian uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kontribusi asuransi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan juga berpengaruh signifikan positif terhadap minat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah.

Kata kunci: Kontribusi Asuransi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Minat Menjadi Nasabah.



**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 Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Ujian Skripsi**

Kepada Yth.
**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten**
Di –

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Mukibah, NIM. 161430037** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kontribusi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing 1

Dra. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Serang, 16 Juni 2020

Pembimbing 2

Solivah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

PERSETUJUAN

**PENGARUH KONTRIBUSI ASURANSI, KUALITAS
PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT MENJADI NASABAH**

(Studi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)

Oleh:

Mukibah
NIM. 161430037

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan
Asuransi Syariah**

Dra. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

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

PENGESAHAN

Skripsi Mukibah, NIM: 161430037 yang berjudul “Pengaruh Kontribusi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)”, telah diujikan dalam sidang Munaqaysah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Juni 2020, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqaysah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II

Dr. Chairul Akmal, M.M
NIP. 195609161978031001

Aan Ansori, S.Kom., M.M
NIP. 197310152007011027

Pembimbing, I

Pembimbing, II



Dra. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak ku tercinta Sanukri dan Ibu ku tercinta Kodriyah, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta bapak ibu padaku.

Untuk yang tersayang, adik-adiku Muhidin, Musa, Jubedah, Muklis dan Kholifah tiada paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, terimakasih atas do'a dan bantuan kalian selama ini yang tak terhingga dan semoga skripsi menjadi kebanggan untuk keduanya dan keluarga.

MOTTO

وَتَعَا وَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَا وَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُونِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ إِنَّا اللَّهُ شَدِيدِ الْعِقَابِ

Dan Tolong-menolong kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, jangan tolong-menolong dalam membuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berbuat siksa-Nya.

(Qs. Al-Maidah: 2)

RIWAYAT HIDUP

Mukibah, lahir di Serang hari Sabtu tanggal 01 Juni 1997. Tempatnya di Kampung Kalang Anyar, Desa Kalang Anyar, Kecamatan Taktakan, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Yang merupakan anak pertama dari enam bersaudara, dari anak Bapak Sanukri, dan Ibu Kodriyah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Sepring, Kecamatan Taktakan, Kota Serang, lulus pada tahun 2010. SMPN Negeri 12 Kuranji, Kota Serang, lulus pada tahun 2013. MAN 1 Kota Serang, lulus pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 masuk Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sampai dengan sekarang telah berubah status menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WR. Wb.

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kekuatan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya. Dalam penulis skripsi yang berjudul **Pengaruh Kontribusi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang)** merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan 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:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Imam, 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.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dan selaku pembimbing I yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H., Ketua Jurusan Asuransi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.

4. Bapak Hanafi, M.Pd., M.A., Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah yang telah memberikan nasehat, pengarahan, motivasi, koreksi, dan meluangkan waktunya dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Soliyah Wulandari, M. Sc., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang setra segenap Staf yang telah membantu dan memberikan informasi untuk penulis dalam penyelesaian proses penelitian dan penggarapan penulisan skripsi.
7. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat yang turut memotivasi dan mendukung terselesaikannya 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 akhirat. Aamiin. 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, 16 Juni 2020

Penulis,

Mukibah
NIM. 161430037

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQSAH SKRIPSI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A.	Asuransi	12
1.	Pengertian Asuransi Secara Umum	12
2.	Pengertian Asuransi Syariah	13
3.	Landasan Hukum Asuransi Syariah	15
4.	Prinsip-prinsip Asuransi Syariah	18
B.	Minat	21
1.	Pengertian Minat	21
2.	Macam-macam Minat	23
3.	Karakteristik Minat	24
4.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat	25
C.	Kontribusi Asuransi	26
1.	Pengertian Kontribusi Asuransi	26
2.	Fungsi Kontribusi Asuransi	28
3.	Perbedaan Pembayaran Kontribusi	29
4.	Unsur Kontribusi	31
D.	Kualitas Pelayanan	32
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.	Indikator Kualitas Pelayanan	33
3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	34
4.	Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	36

E.	Tingkat Kepercayaan	37
	1. Pengertian Tingkat Kepercayaan	37
	2. Indikator Kepercayaan	41
F.	Penelitian Terdahulu	42
G.	Kerangka Pemikiran	47
H.	Hipotesis Penelitian	49

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	50
B.	Jenis Penelitian dan Sumber Data	50
C.	Ruang Lingkup	51
D.	Teknik Pengumpulan Data	52
E.	Populasi dan Sampel	52
	1. Populasi	52
	2. Sampel	53
F.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
G.	Teknik Analisis Data.....	58
	1. Uji Instrumen Data	59
	2. Uji Asumsi Klasik	60
	3. Analisis Regresi Berganda	65
	1. Uji Koefisien Korelasi (R)	65
	2. Koefisien Determinan (<i>Adj. R-Square</i>)	65
	3. Uji F (Simultan)	66

4. Uji t (Parsial)	67
--------------------------	----

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah	69
2. Visi dan Misi	70
3. Produk-produk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah	71
B. Deskriptif Data	73
C. Hasil Analisis Data.....	78
1. Hasil Uji Instrumen	78
a. Uji Validitas	78
b. Uji Reabilitas	79
2. Uji Asumsi Klasik	83
a. Uji Normalitas	83
b. Uji Heteroskedastisitas	85
c. Uji Autokorelasi	86
d. Uji Multikolinearitas	87
3. Analisis Regresi Berganda	88
1. Uji Koefisien Korelasi (R)	88
2. Uji Determinasi (<i>Adj. R-Square</i>).....	89
3. Uji Simultan (F)	90
4. Uji Parsial (t)	91

	D.	Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V	:	PENUTUP	
	A.	Kesimpulan	98
	B.	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
Tabel 3.2 Durbin Watson	63
Tabel 3.3 Uji Koefisien Korelasi	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	76
Tabel 4.6 <i>Descriptive Statistics</i>	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi	88
Tabel 4.13 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi.....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji t	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	83
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Gambar 4.3 Uji T Dua Arah	93
Gambar 4.4 Uji T Dua Arah	94
Gambar 4.5 Uji T Dua Arah	95