

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

Serang, 31 Maret 2022



Rahmawati

NIM: 181430134

ABSTRAK

Nama : Rahmawati, NIM : 181430134, Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten)*

Asuransi Syariah merupakan salah satu bisnis yang tidak terlepas dari persaingan. Namun tidak sedikit konsumen/nasabah yang menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan, salah satunya disebabkan karena kualitas pelayanan yang kurang baik, dan tidak memuaskan nasabah atau pelanggan, hal tersebut juga dapat menurunkan kredibilitas perusahaan (kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan secara keseluruhan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang? 2) Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang. 2) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi serta menggunakan uji hipotesis diantaranya uji regresi linier sederhana, uji t (parsial), uji koefisien determinasi (R^2) dan uji koefisien korelasi.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu diketahui nilai thitung $>$ ttabel yaitu thitung 12.022 $>$ ttabel 2.030 dan taraf signifikan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan. Diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = -1.010 + 0.220X + \varepsilon$. Nilai R sebesar 0,897 yang artinya terdapat hubungan yang sempurna antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai Koefisien Korelasi (R) mendekati angka 1, kedua variabel ini memiliki korelasi dengan derajat hubungan korelasi sempurna dengan bentuk hubungan positif. Nilai R^2 sebesar sebesar 0,805 atau 80,5% yang berarti bahwa variabel kredibilitas perusahaan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya 19,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kredibilitas Perusahaan*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022
website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Rahmawati
NIM 181430134

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Rahmawati, NIM 181430134** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten)**", 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.

Serang, 31 Maret 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 19740822 200501 2 003


Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP. 19870306 201503 2 003

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KREDIBILITAS PERUSAHAAN ASURANSI UMUM SYARIAH (STUDI PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA CABANG SERANG-BANTEN)

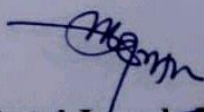
Oleh:

Rahmawati

NIM: 181430134

Menyetujui,

Pembimbing I



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

NIP. 19740822 200501 2 003

Pembimbing II



Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP. 19870306 201503 2 003

Mengetahui,

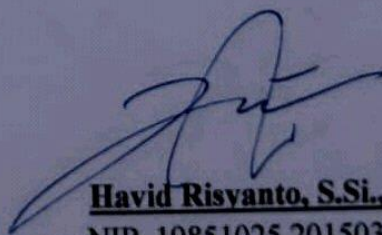
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Dr. Hj. Ni'ayatul Maskuroh, M.Si

NIP. 19640212 199103 2 003



Haid Risyanto, S.Si., M.Sc

NIP. 19851025 201503 1 005

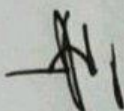
PENGESAHAN

Skripsi a.n Rahmawati NIM: 181430134 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 03 Juni 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 03 Juni 2022

Sidang Munaqasyah

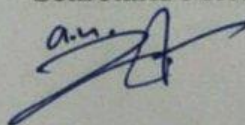
Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI

NIP. 19640212 199103 2 003

Sekretaris Merangkap Anggota

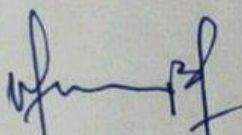


Najmi Hillalliyati, M. Pd.

NIP. 19900405 202012 2 009

Anggota-Anggota,

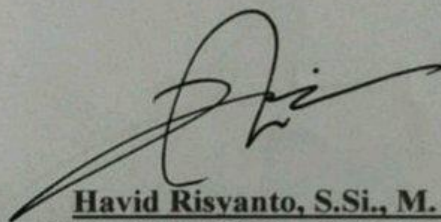
Penguji I,



Dr. Wazin, M.SI

NIP. 19630225 199003 1 005

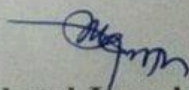
Penguji II,



Havid Risvanto, S.Si., M. Sc.

NIP. 19851025 201503 1 005

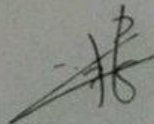
Pembimbing I



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

NIP. 19740822 200501 2 003

Pembimbing II



Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP. 19870306 201503 2 003

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan rasa syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dengan penuh kerendahan hati, tugas akhir Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayahanda Munir dan Ibunda Rosmiah Kedua Orang Tua ku tercinta yang telah mendidik serta mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun, hanya doa yang dapat disanjungkan. Ampunilah dosa-dosa mereka Ya Rabb. Berilah kasih sayang pada mereka sebagaimana mereka telah mengasih sayangi diriku di waktu kecil hingga sekarang. Aamiin Ya Robbal'alamiin,
2. Kakak ku tercinta Mutmainah, Rifqi, Falahudin, Abdullah dan adik ku tercinta Selly Aulia yang selalu menjadi penyemangat hidup dan cerminan diri saya pribadi untuk selalu semangat dan optimis dalam menggapai cita dan harapan.
3. Saudara-saudaraku tersayang yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi agar aku tidak mudah menyerah dan terus belajar.

Selain itu, tugas akhir Skripsi ini saya hadiahkan untuk:

1. Sahabat-sahabat ku tersayang Istiqomah, Ikoh Faiqoh, Sarchiyah, Ukromah, Ii Tazkiyah dan Syifa. Yang selama ini selalu bersama-sama menemani setiap langkah dalam menuntut ilmu, keluarga dari masa sekolah Mts yang selalu memberi energi positif, semangat, dukungan dan doanya.
2. Keluarga Besar KSEI KES yang sudah menemani dari tahun 2019 , yang telah memberikan banyak pelajaran, semangat, dukungan, motivasi serta doanya, semoga ukhuwah ini selalu terjalin dan tak pernah terputus.

3. Keluarga Besar PASKAS yang sudah banyak memberikan pembelajaran berharga, motivasi, dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi dan hidup saya. Semoga ukhuwah kita akan tetap terjalin dan tidak pernah terputus sampai Surga-Nya Allah. Bersaudara sampai surga
4. Keluarga Asuransi Syariah D satu angkatan 2018 yang mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatunya, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa memberkahi ilmu yang telah kita dapat selama perkuliahan dan menjadikannya bermanfaat dunia maupun akhirat. Aamiin Ya Robbal'alamiin.
5. Teh Aifah selaku kakak tingkat saya yang telah banyak membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Pak Aris selaku staf pemasaran di perusahaan asuransi umum bumiputera yang telah banyak membantu saya dalam penelitian di perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera 1967 cabang Serang.

MOTTO

“ Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”.

(QS. Muhammad : 7)

**“We Are Nothing
Allah Is Everything”**

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Rahmawati , lahir di Serang, 14 Maret 2000. Anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari orangtua yang bernama: Ayah Munir dan Ibu Rosmiah. Penulis juga memiliki 4 saudara laki-laki dari ayah.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SDN BEN DUNG 1 Kp/Ds. Endol Kecamatan Tanara Kabupaten Serang-Banten, lulus tahun 2012, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan dijenjang SLTP yaitu di Mts Mathla'ul Falah Lempuyang, lulus ditahun 2015, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan dijenjang SLTA yaitu di MA Mathla'ul Falah Lempuyang, penulis mengambil Jurusan IPA dan mengambil konsentrasi mata pelajaran KIMIA, lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di jenjang perguruan tinggi, yaitu terdaftar di Unversitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu KSEI KES (Komunitas Ekonomi Syariah) sebagai anggota ditahun 2019 sampai tahun 2020, dan ditahun 2021 diamanahkan menjadi pengurus (Ketua Departemen). Sementara itu penulis juga aktif diorganisasi ekstra kampus yaitu di FoSSEI Banten (Forum Silaturrahim Studi Ekonomi Islam Banten), GEMAHESA (Gerakan Mahasiswa Desa) pada tahun 2021 dan diamanahkan sebagai Sekretaris Bidang, dan PASKAS (Pasukan Amal Sholeh) pada tahun 2022.

Atas izin Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan rahmat serta petunjuk dan pertolongan-Nya, usaha yang disertai doa dan dukungan kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Universitas Islam Negeri Sultan

Maulana Hasanuddin Banten Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta inayah, ilmu pengetahuan, kekuatan, petunjuk dan pertolongan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Syariah (Studi pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten)*** dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita, suri tauladan kita di dunia hingga akhirat yakni Nabi Muhamaad Sholallahu ‘Alaihi Wasallam. Berkat perjuangan Beliau dan para sahabatnya sehingga bisa menghantarkan kita dari zaman jahiliyah, zaman kebodohan, zaman gelap gulita menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan terang benderang seperti yang saat ini

Skripsi ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada jurusan Asuransi Syariah pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten..

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik materil maupun spiritual dalam proses penyelesaian karya ilmiah (skripsi) ini, terkhusus penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Haanuddin Banten
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

3. Bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. selaku Ketua jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
4. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak. selaku pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Wazin, M.Si. selaku penguji I dan bapak Havid Risyanto, S.Si., M.Sc. selaku penguji II yang telah membantu mengkoreksi dan memberi bimbingan kepada penulis
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya waktu, dana dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis sehingga para pembaca kiranya dapat memberikan kritik dan saran-saran yang bersifat membangun guna memperbaiki penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Serang, Maret 2022

Penulis.

Rahmawati
NIM: 181430134

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Masalah	6
F. Manfaat Penelitian	7

G. Kerangka Pemikiran.....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas	11
2. Pengertian Pelayanan	13
3. Etika dalam Pelayanan	15
4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
6. Indikator Kualitas Pelayanan	22
7. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	23
B. Kredibilitas Perusahaan.....	25
1. Pengertian Kredibilitas Perusahaan	25
2. Dimensi Kredibilitas Perusahaan	28
3. Indikator Kredibilitas Perusahaan.....	28
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	29
D. Hubungan Antar Variabel	38
E. Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Ruang Lingkup Penelitian	40
1. Subjek dan Objek Penelitian	40
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41

C. Jenis Penelitian	42
D. Sumber Data	42
1. Data Primer.....	42
2. Data Sekunder	43
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	43
1. Kuesioner (Angket)	43
2. Wawancara	44
3. Dokumentasi.....	45
F. Variabel dan Definisi Operasional	45
a) Variabel Penelitian.....	45
b) Definisi Operasional	46
G. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Instrumen	49
a) Uji Validitas	49
b) Uji Reliabilitas	50
2. Uji Asumsi Klasik	50
a) Uji Normalitas Data	50
b) Uji Heteroskedastisitas	51
c) Uji Autokorelasi.....	51
3. Uji Hipotesis	52
a) Analisis Regresi Linier Sederhana.....	52

b) Uji T (parsial)	53
c) Analisis Koefisien Determinasi	54
4. Analisis Koefisien Korelasi	55
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	56
A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran Umum PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Serang-Banten	56
2. Karakteristik Responden	60
3. Uji Kualitas Data	64
a) Uji Validitas	64
b) Uji Reliabilitas	68
4. Uji Asumsi Klasik	68
a) Uji Normalitas	68
b) Uji Heteroskedastisitas.....	71
c) Uji Autokorelasi.....	73
5. Pengujian Hipotesis.....	74
a) Analisis Regresi Linier Sederhana	74
b) Uji t Parsial.....	75
c) Analisis Koefisien Determinasi	76
6. Analisis Koefisien Korelasi.....	77
B. Pembahasan Penelitian	79
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kredibilitas PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang	79
2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang	81

C. Pembahasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	92
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 1.3 Uji Normalitas	69
Gambar 1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1.1 Perbedaan Pada Penelitian Sebelumnya.....	35
Tabel 1.2 Definisi Operasional.....	47
Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 1.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	65
Tabel 1.8 Uji Validitas Kredibilitas Perusahaan (Y)	67
Tabel 1.9 Uji Reliabilitas	68
Tabel 1.10 Uji Normalitas Data	70
Tabel 2.1 Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	72
Tabel 2.2 Uji Autokorelasi.....	73
Tabel 2.3 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	74
Tabel 2.4 Uji t Parsial	75
Tabel 2.5 Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 2.6 Uji Koefisien Korelasi	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi	108
Lampiran 2 Surat Permohonan Data Penelitian	112
Lampiran 3 Data Kuesioner.....	113
Lampiran 4 Uji Validitas.....	116
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	122
Lampiran 6 Uji Normalitas	122
Lampiran 7 Uji Glejser.....	123
Lampiran 8 Uji Autokorelasi	123
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Sederhana	123
Lampiran 10 Uji t Parsial.....	124
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi	124
Lampiran 12 Uji Koefisien Korelasi.....	124
Lampiran 13 Permohonan Penyebaran Kuesioner	125
Lampiran 14 Hasil Wawancara.....	129
Lampiran 15 Dokumentasi Di Perusahaan	132