

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

**MELIANA SAPUTRI
NPM. 1551020219
Progam Studi : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H / 2019 M**

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh:

**MELIANA SAPUTRI
NPM. 1551020219**

Progam Studi : Perbankan Syariah

**Pembimbing 1 : A. Zuliansyah, S.Si.,M.M.
Pembimbing 2 :Femei Purnamasari, S.E.,M.Si.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H / 2019 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah yang bersaing untuk menarik minat nasabah menggunakan jasa asuransinya. Minat sendiri disini dilihat dari perbandingan antara asuransi konvensional dan asuransi syariah dengan jumlah nasabah lebih banyak asuransi konvensional prudential sebanyak 500 nasabah jika dibandingkan dengan asuransi takaful keluarga Lampung sebanyak 153 nasabah dari tahun 2016-2018. Perbandingan tersebut juga didasarkan pada besaran premi yang terjangkau dengan nominal Rp.200.000/bulan pada asuransi Takaful Keluarga Lampung dan memperoleh klaim investasi yang menguntungkan dan produk-produk yang ditawarkan pada masing-masing asuransi tersebut dengan kualitas pelayanan yang baik pada asuransi takaful keluarga Lampung. Berdasarkan latarbelakang tersebut peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung?, (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung?, (3) Bagaimana pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh besaran premi asuransi yang terjangkau, kualitas pelayanan yang baik dan pengaruh keduanya terhadap minat menjadi nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan termasuk dalam jenis penelitian lapangan, dengan populasi sebanyak 134 nasabah yang diambil dari rata-rata nasabah pertahun dan diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 60 nasabah. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner dengan tehnik accidental sampling. Tehnik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa premi asuransi berpengaruh positif karena dengan premi yang terjangkau masyarakat lebih menggunakan jasa asuransi. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah takaful keluarga Lampung dengan staff yang tanggap dalam menangani setiap keluhan nasabah dan dengan produk-produk yang baik. Secara bersama-sama atau simultan premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan presentase 70,8% sehingga memiliki pengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi takaful keluarga Lampung.

Kata Kunci: Premi, Kualitas Pelayanan, dan Minat



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA LAMPUNG".

Nama Mahasiswa : Meliana Saputri

NPM : 1551020219

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

DISETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

A. Zuliansyah, S.Si., M.M
NIP. 19830222 200912 1 003

Femei Purnamasari, S.E., M.Si
NIP. 19840521 201503 2 004

Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 19820808 2011012009



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan ber judul : **“PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA LAMPUNG”**. Di susun oleh **Meliana Saputri, NPM : 151020219**, Jurusan : **Perbankan Syariah** dan telah diujikan dalam sidang munaqasah pada hari/tanggal : **jum'at/ 23 Agustus 2019**.

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : **Dr. H. Ahmad Isaeni, M.A** (.....)

Sekretaris : **Rahmat Fajar Ramdani, M.Si** (.....)

Penguji I : **Fatih Fuadi, M.S.I** (.....)

Penguji II : **Femei Purnamasari, S.E., M.S.I** (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

NIP. 19800801 200312 1 001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

286. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah (2) :286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin.....

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, kelancaran dan kesehatan untuk saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua,

Bapak Zainal Irawan, Ibu Mira, dan Adik Icha Azizatul Nadhiva.

Dan untuk Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Meliana Saputri, dilahirkan di Simpang Agung, kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung, 21 September 1996. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang merupakan putri dari pasangan Bapak Zainal Irawan dan Ibu Mira. Jenjang pendidikan Meliana Saputri dimulai dari SD Negeri 1 Seputih Agung, kabupaten Lampung Tengah dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 1 Seputih Agung, kabupaten Lampung Tengah selesai tahun 2012, kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Seputih Agung, kabupaten Lampung Tengah selesai tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah sampai sekarang di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Selama menjadi mahasiswa, aktif dalam kegiatan intra maupun ekstra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung,.....

Meliana Saputri

1551020219

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, rabb semesta alam, Dialah dzat yang mengenggam setiap nyawa setiap makhluknya-Nya. Tanpa-Nya alam semesta beserta isinya ini akan binasa. Karena Dialah yang meletakkan segala sesuatunya sesuai porsi dan fungsinya.

Shalawat beserta salam selalu tucurah limpahkan kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW. Beliauah yang telah sukses merubah masyarakat jahiliyah menjadi sosok yang cerdas secara spiritual dari masyarakat yang berperangai kasar menjadi masyarakat yang santun, dan dari masyarakat yang tidak dikenal oleh peradaban menjadi umat yang memimpin peradaban. Semoga kita semua mendapat syafaatnya di Yaumul Kiyamah kelak, Amin.

Alhamdulillah, masa kuliah Strata satu dengan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah dilalui dengan baik dan kini telah tiba pada tahap penyelesaian tugas akhir guna sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Pada penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulis menempuh masa studi. Secara khusus saya ucapkan terimakasih kepada :

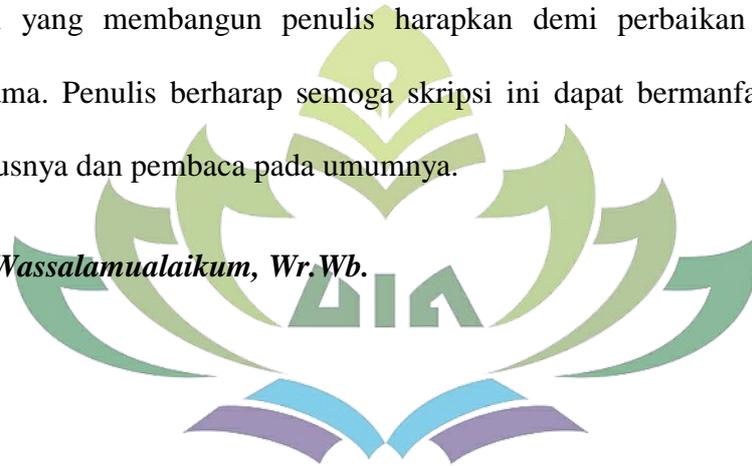
1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menuntut ilmu guna memperoleh Ridho dan Karunia-Nya.
2. Kedua orangtua Bapak Zainal Irawan, Ibu Mira dan Adik Icha yang selalu memberi motivasi dan semangat selama penulis menempuh studi dibangku kuliah.
3. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap masalah akademik mahasiswa.
4. Ibu Erike Anggraeni, M.E.Sy, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang membimbing kami selama masa studi hingga pada akhirnya kami dapat menyelesaikan studi S1 di Jurusan Perbankan Syariah dengan baik dan Lancar.
5. Bapak A.Zuliansyah, S.Si., M.M dan Ibu Femei Purnamasari, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberikan kritik, saran, dan arahan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung, yang telah berkenan memberikan bantuan dan pengetahuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam dan karyawan perpustakaan yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.

8. Kepada sahabat dan teman-teman yang telah membantu memberikan masukan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala amal perbuatan baik kita dibalas oleh Allah SWT, dan apa yang ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain dan dapat memberikan kontribusi kepada pihak terkait.

Demikian pengantar ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan kemajuan bersama. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.



Bandar Lampung.....

Meliana Saputri

1551020219

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang	4
D. Batasan Masalah.....	15
E. Rumusan Masalah	15
F. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Asuransi.....	18
1. Pengertian Asuransi Secara Umum.....	18
2. Pengertian Asuransi Syariah	18
3. Penggolongan Jenis Usaha Asuransi Syariah.....	20
4. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah	21
B. Premi Asuransi	23
1. Pengertian Premi Asuransi	23
2. Fungsi Premi Asuransi	24
3. Cara Pembayaran Premi	25
4. Unsur Premi.....	26

5. Penetapan Premi.....	26
C. Kualitas Pelayanan.....	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
D. Minat.....	29
1. Pengertian Minat.....	29
2. Faktor Timbulnya Minat.....	30
3. Teori Keputusan Pembelian dalam Model AIDA.....	31
E. Hubungan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah.....	33
F. Landasan Penelitian Terdahulu.....	35
G. Kerangka Berfikir.....	39
H. Hipotesis.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	42
B. Sumber Data.....	43
1. Data Primer.....	43
2. Data Sekunder.....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Observasi.....	43
2. Wawancara.....	44
3. Kuesioner.....	44
4. Dokumentasi.....	45
D. Definisi Operasional.....	45
E. Populasi dan Sampel.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikorelasi.....	52
c. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3. Uji Hipotesis.....	53
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
b. Uji Signifikan Parameter (Uji T).....	54
c. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	54
d. Koefisien Determinasi.....	55

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah Berdirinya PT.Asuransi Takaful Keluarga.....	57
2. Visi dan Misi PT.Asuransi Takaful Keluarga.....	59
3. Produk-Produk PT.Asuransi Takaful Keluarga.....	59
4. Data Kepegawaian.....	61
B. Hasil Penelitian.....	61

1. Gambaran Umum Responden	62
2. Penguji dan hasil analisis data.....	65
a. Statistik Deskriptif.....	65
b. Uji Instrumen Penelitian.....	68
c. Uji Asumsi Klasik	72
d. Uji Hipotesis.....	78
C. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87

Daftar Pustaka Lampiran



DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Perbandingan Asuransi Syariah dan Konvensional.....	8
1.2	Tabel Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	10
1.3	Tabel Pemi antara asuransi syariah dan konvensional	11
3.1	Tabel Devinisi Operasional Variabel	46
4.1	Tabel Data Kepegawaian.....	61
4.2	Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	63
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.4	Tabel Karakteristik Berdasarkan Penididikan Terakhir	64
4.5	Tabel Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.6	Tabel Jawaban Responden Berdasarkan VariabelPremi	66
4.7	Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.8	Tabel Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Minat	68
4.9	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Premi.....	69
4.10	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.11	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Minat.....	71
4.12	Tabel Uji Reliabilitas.....	72
4.13	Tabel Uji Normalitas	73
4.14	Tabel Uji Multikolonialitas	75
4.15	Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.16	Tabel Hasil Uji T	78
4.17	Tabel Hasil Uji F	80
4.18	Tabel Hasil Uji Determinan.....	81



DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Berfikir	40
4.1 Gambar Hasil Uji Normalitas	73
4.2 Gambar Hasil Uji Heterokedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner Penelitian
2. Lampiran Hasil Isi Kuisisioner
3. Lampiran Hasil Output SPSS Uji Validitas
4. Lampiran Uji Reliabilitas
5. Lampiran Normalitas
6. Lampiran Multikolonieritas
7. Lampiran Heteroskedesitas
8. Lampiran Uji Regresi Linear Berganda
9. Lampiran Uji Hipotesis
10. Lampiran Dokumentasi
11. Lampiran Kartu Konsultasi Skripsi
12. Lampiran Surat Izin Pra Riset
13. Lampiran Surat Izin Riset
14. Lampiran Jumlah Nasabah Asuransi Takaful Keluarga Lampung
15. Lampiran Perkembangan Polis Asuransi Takaful Keluarga Lampung



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul ini. Berdasarkan penegasan tersebut diharapkan tidak terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Adapun judul skripsi ini adalah **Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung**, maka terlebih dahulu perlu dijelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. **Pengaruh**, menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan daya yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹

Berdasarkan uraian diatas yang dimaksud penulis yakni, Perusahaan yang mampu dengan cermat menganalisis kebutuhan, mengidentifikasi peluang atau kesempatan, dan menciptakan peluang pasar bagi kelompok konsumen sasaran yang belum terjangkau oleh pesaing.

¹Departemen Pendidikan Nasional, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*” Edisi Keempat (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2011), h. 1045.

2. **Premi** adalah biaya yang dibebankan suatu perusahaan asuransi untuk jumlah uang pertanggungan tertentu.²

Dari pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa premi asuransi adalah pembayaran sejumlah uang pertanggungan untuk menggantikan suatu kerugian yang didalamnya terdapat perjanjian antara nasabah dan pihak asuransi.

3. **Kualitas Pelayanan** adalah merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dari dalam diri pelanggan.³

Dari pengertian diatas penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan dengan kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan pihak asuransi kepada para nasabahnya.

4. **Minat** adalah rasa ketertarikan orang pada sesuatu yang disenangi, dan berasal dari diri sendiri tanpa ada paksaan. Minat dapat menjadi daya dorong atau motivasi untuk melakukan sesuatu hal.⁴

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁵

² M. Syakir Sula, "Konsep dan Operasional Asuransi Syariah" (Jakarta: PT. Gema Insan Press, 2001), h. 25.

³ Ali Hasan, "Marketing Bank Syariah" (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 91.

⁴ Djail, "Psikologi Pendidikan" (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 121.

⁵ Anton M. Moeliono, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 225

Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah daya tarik atau kecenderungan hati untuk memiliki, memilih dan menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

5. Asuransi Takaful Keluarga adalah perusahaan Asuransi jiwa syariah yang beroperasi sejak tahun 1994, Asuransi Takaful Keluarga Lampung berada di Jl. Hayam Wuruk 328F Kedamaian, Bandar Lampung.

Jadi yang dimaksud dari judul **“Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung”** adalah suatu penelitian tentang tingkat minat seorang nasabah dalam memilih dan menggunakan suatu jasa Asuransi yang berdasarkan dari besaran premi yang dibayarkan serta pelayanan yang diberikan oleh pegawai Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Dalam penulisan skripsi ini peneliti perlu memaparkan alasan memilih judul, adapun alasan penulis dalam memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Objektif

Semakin banyaknya tuntutan masyarakat mengenai asuransi maka hadir pula asuransi syariah di Indonesia menjawab tuntutan masyarakat selama ini yang menginginkan asuransi syariah yang sesuai dengan ajaran agama Islam, dengan demikian PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung

harus meningkatkan strategi dalam memasarkan produknya dengan menggunakan premi yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memuaskan sebagai usaha untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan produk pada asuransi takaful. Persaingan yang ketat antar lembaga keuangan dibidang asuransi mengharuskan setiap lembaga mengoptimalkan strategi dalam memasarkan produknya dengan menggunakan premi yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memuaskan sebagai usaha untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan produk pada asuransi takaful.

2. Secara Subjektif

- a. Judul yang diajukan sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang penulis pelajari saat ini, yakni berhubungan dengan jurusan Perbankan Syariah.
- b. Penelitian ini dirasa mampu untuk diselesaikan oleh penulis, mengingat adanya ketersediaan bahan literature yang cukup memadai serta data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian, baik data sekunder dan data primer memiliki kemudahan akses serta akses letak objek penelitian mudah dijangkau oleh penulis.

C. Latar Belakang

Dalam modernisasi saat ini berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia bersaing untuk menjadikan perusahaan bisnisnya menjadi yang paling unggul. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan

perusahaan jasa asuransi. Dewasa ini banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat persaingan antar asuransi semakin tinggi, ini terbukti dari maraknya perbincangan tentang asuransi diberbagai forum. Selain itu sebagai mahluk hidup manusia selalu dihadapkan pada peristiwa yang tidak terduga yang akan terjadi sehingga banyak orang yang membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja. Setiap manusia pasti mempunyai keinginan untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki taraf hidupnya untuk menjaga kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini sangat relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari resiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi.⁶

Asuransi adalah media dalam meminimalisir resiko yang mungkin dihadapi manusia. Menurut Billah asuransi adalah untuk membangun kerjasama antara pihak dimana satu pihak menawarkan perlindungan pada pihak lain dari segala resiko yang tidak diharapkan. Menurut Robert I Mehr menyebutkan asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi. Kerugian yang dapat diprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut.

⁶ Sri Rejeki Hartono, "Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi Cet. Ke-3", (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 70.

Asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung. Pihak penanggung menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena mengalami kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Menurut Syakir Asuransi memberikan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti.

Dasar hukum Asuransi Syariah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2014 yaitu mengatur bahwa objek Asuransi di Indonesia hanya dapat diasuransikan pada perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia dan penutupan objek Asuransi tersebut harus memperhatikan optimalisasi kapasitas perusahaan Asuransi, perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransian, dan perusahaan reasuransi Syariah dalam negeri.⁷

Asuransi syariah juga sudah diatur dalam Fatwa DSN MUI Nomor 53 DSN-MUI/III/2006. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) asuransi syariah adalah sebuah usaha saling melindungi dari tolong menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian menhadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah. Dalam Al-Qur'an dan Hadist Nabi memang tidak terdapat satu

⁷ Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, *Tentang Asuransi Syariah di Indonesia*.

katapun yang mengharuskan berasuransi, karena asuransi adalah kegiatan mu'amalah yang datang kemudian setelah zaman Nabi Muhammad Saw.

Sebagai firman Allah Swt sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya" (Q.S Almaidah: 2).

Dalam perintah Allah SWT tersebut telah menjelaskan bahwa teknik pelaksanaannya sangat dimungkinkan agar umat khususnya umat islam mengambil langkah agar berasuransi, perintah tersebut sangat berkaitan kepada kemaslahatan umat itu sendiri agar senantiasa menjaga dirinya, menjaga keluarga dan saudara sesama muslim, menjaga hartanya, menjaga hari depannya.

Demi sebuah keberhasilan, PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung tetap harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah. Terlebih lagi persaingan tersebut hadir dari sesama asuransi syariah yang bersekala nasional maupun persaingan dengan asuransi konvensional yang lebih dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Berbeda dengan asuransi konvensional, asuransi syariah adalah sistem saling memikul resiko diantara sesama peserta. Sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang muncul dengan prinsip tolong menolong dalam kebaikan dengan cara masing-

masing menghibahkan dana tabarru atau juga dikenal dana kebaikan. Menurut Syakir asuransi syariah (Ta'amin, Takaful, Tadamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau dana tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk mneghadapi resiko tertentu memalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Berikut adalah perbandingan Asuransi Syariah dan Asuransi Umum Konvensional yang menjadikan landasan untuk memilih Asuransi Syariah⁸:

Tabel 1.1
Perbandingan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Asuransi Syariah		Asuransi Umum Konvensional
Ada Dewan Pengawas Syariah, Fungsinya mengawasi Manajemen, Produk, dan Investasi Dana	Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada
Tolong menolong (Takafuli)	Akad	Jual beli (Tabaduli)
Investasi dana berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil (Mudharabah)	Investasi Dana	Investasi Dana berdasarkan bunga (Riba)
Dana yang terkumpul dari nasabah (Premi) merupakan milik peserta,	Kepemilikan Dana	Dana yang terkumpul dari nasabah (premi) menjadi milik Perusahaan. Perusahaan bebas

⁸ "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", h. 70-71

perusahaan hanya sebagai pemegang amanah untuk mengelolanya		untuk menentukan investasinya
Dari rekening tabarru (dana sosial) seluruh peserta, yang sejak awal sudah diikhlasakan oleh peserta untuk keperluan tolong menolong bila terjadi musibah	Pembayaran Klaim	Dari rekening dana Perusahaan
Dibagi antara Perusahaan dengan peserta sesuai dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah)	Keuntungan	Seluruhnya menjadi milik Perusahaan

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih keberhasilan. Keberhasilan dalam asuransi tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau atau murah dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Didalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayar oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu; dana *tabarru'* atau dana sosial, dana investasi dan ujarah. Uang kontribusi atau bisa disebut dengan premi itu dibayar setiap bulan, triwulan, semesteran dan tahunan. Manfaat dari uang kontribusi itu didalamnya ada dana investasi, dimana dana itu dikelola secara syariah kepada usaha-usaha yang diharamkan ketika

ada keuntungan akan dibagi secara *mudharabah* 70% untuk pemilik dana dan 30% untuk mudharib atau perusahaan.⁹

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dari dalam diri pelanggan.¹⁰ Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah asuransi.

Pertumbuhan asuransi syariah beberapa tahun lalu sudah ada 3 perusahaan asuransi murni syariah dan sekitar 10 perusahaan asuransi konvensional yang mempunyai cabang khusus syariah. Berikut ini diungkapkan daftar perusahaan asuransi syariah dan perusahaan asuransi konvensional yang mempunyai cabang khusus syariah dalam bentuk tabel berikut.¹¹

Tabel 1.2
Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional serta Cabang Khusus Syariah

Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional dengan Cabang Khusus Syariah
Asuransi Takaful Keluarga Lampung Asuransi Takaful Umum Asuransi Mubarakah	Asuransi Prudential Syariah Asuransi Great Eastern Asuransi Bumiputera Asuransi Bringin Jiwa Sejahtera Asuransi BSAM Syariah Asuransi Tripakarta MMA Life MMA General Asuransi Jasindo Asuransi Binagriya Asuransi Bumida

⁹ Wawancara Dengan Ibu Anggun Lestari, S.E Selaku Staff Administrasi, Hari Senin 21 Januari 2019 Pukul 13:05 WIB Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

¹⁰ Ali Hasan, *Op., Cit.*, h. 91.

¹¹ Dr.H. Zainuddin Ali, M.A., "*Hukum Asuransi Syariah*" (Jakarta, Sinar Grafika) h.35

Adapun data diolah produk dan besaran premi antara Asuransi Konvensional Prudential dan Asuransi Syariah Takaful Keluarga Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Produk-Produk dan Premi/Triwulan antara Asuransi Syariah Takaful Keluarga Lampung dan Asuransi Konvensional Prudential

Akad Asuransi Syariah Takaful Keluarga Lampung	Premi/Triwulan		Akad Asuransi Konvensional Prudential
	Asuransi Syariah Takaful Keluarga Lampung	Asuransi Konvensional Prudential	
Fulnadi	600.000,-	750.000,-	Prulink investor account (PIA)
Takaful Salam	900.000,-	1.200.000,-	Prulink assurance account (PAA)
Takaful Salam Cendikia	900.000,-	1.200.000,-	Prumy child (PMC)
Takaful Ziarah Baitullah	1.500.000,-	1.500.000,-	Prulink edu protection
Takaful Akhirat			

Sumber : Modul PT. Asuransi Prudential Lampung, PT. Asuransi Takafaul Keluarga Lampung

Dari data tabel 1.3 diatas dapat dibandingkan dari segi premi dan produk yang ada, tawaran terbaik terdapat pada Asuransi Takaful Keluarga Lampung dimana semua sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah dan dirasa tidak terlalu besar bila dibandingkan dengan Asuransi Prudential yang besaran preminya lebih besar. Dari segi produk juga Asuransi Takaful Keluarga Lampung memiliki produk lebih banyak dan sesuai dengan syariat islam daripada Asuransi Prudential. Maka dari itu

membuat penulis dalam penelitian ini menggunakan sampel Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

Asuransi Takaful adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, takaful keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi syariah sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan dalam investasi. Takaful keluarga terdaftar dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).¹²

Pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful keluarga diresmikan oleh menteri keuangan saat Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor asuransi kerugian, PT. Asuransi Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada 2 juni 1995. Kini seiring pertumbuhan industry asuransi syariah di Indonesia, Takaful keluarga terus bekerja keras menjalankan amanah segenap stakeholders dengan menghadirkan

¹² <https://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>. Diakses pada Tanggal 26 Januari 2019 Pukul 13:15 WIB.

kinerja dan pelayanan prima sekaligus melanjutkan cita-cita founders untuk berperan serta dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.¹³

Salah satu Asuransi Takaful keluarga yang ada di provinsi Lampung adalah PT Asuransi Takaful keluarga yang berlokasi di Kota Bandar Lampung, yang memiliki berbagai jenis-jenis produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah, antara lain Produk Fulnadi (Pendidikan), Produk Takafulink Salam (Investasi), dan Takaful Alkhairat (Asuransi Jiwa). PT Asuransi Takaful keluarga Lampung tidak hanya untuk kaum muslim saja, namun asuransi ini dapat digunakan untuk orang non muslim juga yang ingin menggunkan jasa pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Proses pencairan klaim pada asuransi takaful keluarga Lampung kurang lebih selama 14 hari dan maksimal satu bulan hari kerja sejak berkas lengkap dan sampai di takaful pusat¹⁴. Jadi, proses pencairan klaim pada asuransi takaful keluarga Lampung ini dalam kategori cepat jika syarat yang diwajibkan sudah terpenuhi.

Dapat dilihat bahwa tingkat jumlah nasabah Asuransi Takaful Pada beberapa tahun terakhir ini menunjukkan peneurunan jumlah nasabah yang sangat signifikan dari tahun 2016 berjumlah 71 nasabah, 2017 berjumlah 66 nasabah, dan ditahun 2018 hanya sebanyak 16 nasabah dengan

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Wawancara dengan staff administrasi Asuransi Takaful Keluarga Lampung, Hari Senin 21 Januari 2019 Pukul 13.00

keseluruhan berjumlah 153 nasabah¹⁵. Jumlah tersebut lebih sedikit bila dibandingkan dengan jumlah nasabah yang di Asuransi Prudential cabang Bandar Lampung sebanyak 500 nasabah¹⁶.

Menurunnya jumlah nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung diduga karena biaya premi yang dibayarkan terlalu besar sehingga masyarakat menengah kebawah merasa terbebani dan memilih untuk tidak bergabung dengan PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Tidak hanya premi yang diduga menyebabkan jumlah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung mengalami penurunan, orang/SDM juga menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah, hal ini disebabkan karena karyawan tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan aspek-aspek minat yang mempengaruhi nasabah seperti perhatian, ketertarikan, keinginan dan keyakinan.¹⁷ Berdasarkan dari uraian diatas penulis terdorong untuk menulis penelitian di bidang pemasaran yang memusatkan penelitian pada premi asuransi dan kualitas pelayanan yang terdapat pada PT. Asuransi

¹⁵ Wawancara dengan staff administrasi Asuransi Takaful Keluarga Lampung, Hari Senin 21 Januari 2019 Pukul 13.00.

¹⁶ Asuransi Prudential Lampung.

¹⁷ Moch Darsyah Sinungan, "*Manajemen Dana Asuransi*", (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 88

Takaful Keluarga Lampung dan mengambil judul **“PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA LAMPUNG”**.

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas. Maka perlu dilakukan untuk memfokuskan penelitian, mencegah terlalu luasnya pembahasan dan pencegahan terjadinya kesalahan interpretasi atas kesimpulan dan dihasilkan. Penelitian ini hanya akan membahas tentang seberapa besar pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan responden yaitu nasabah Asuransi Takaful Keluarga Lampung pada tahun 2016-2018.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung ?
3. Bagaimana pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung ?

F. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya suatu riset dalam ilmu pengetahuan empiris bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masing-masing pihak sebagai berikut:

- a. Bagi teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mampu memberikan referensi bagi peneliti berikutnya terhadap masalah yang sama.

2. Mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sampai sejauh mana teori-teori yang sudah ditetapkan sehingga hal-hal yang masih dirasa kurang dapat diperbaiki.

b. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung, baik berupa masukan ataupun pertimbangan terkait dengan Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Asuransi

1. Pengertian Asuransi secara umum

Asuransi dalam sudut pandang ekonomi merupakan metode untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Menurut pandangan bisnis asuransi adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya adalah menerima atau menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko diantara sejumlah nasabahnya.¹⁸

Asuransi menurut Undang-Undang No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.¹⁹

2. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi syariah secara terminologi adalah tolong-menolong untuk mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, dimana manusia

¹⁸ Dr. Andri Soemitra, M.A., "Bank & Lembaga Keuangan Syariah", (Kencana, 2009), h. 250

¹⁹ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

senantiasa dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya atau kurangnya nilai ekonomi seseorang, baik terhadap diri sendiri, keluarga, atau perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaan, sakit dan usia tua.²⁰

Sedangkan dalam Fatwa DSN MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 asuransi syariah (*ta'min, takaful, atau tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram, dan maksiat.²¹

Jadi dari berbagai pengertian asuransi diatas dapat disimpulkan bahwa asuransi syariah berbeda asuransi syariah. Pada asuransi syariah sejak awal bermaksud untuk tolong-menolong dan melindungi antara satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai dana kebajikan atau yang disebut dengan dana *tabarru'*. Jadi sistem ini tidak menggunakan pengalihan risiko dimana tertanggung harus membayar premi, tetapi lebih merupakan pembagian risiko seperti yang terdapat pada asuransi konvensional. Dari segi akadnya juga dalam asuransi syariah harus sesuai

²⁰Ade Arthesa dan Endia Handiman,"*Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*", (Jakarta: Indeks, 2006), h. 234

²¹Dr.Andri Soemitra, M.A,"*Ibid*", h. 260

dengan hukum islam agar terhindar dari *gharar*, *maysir*, *riba*, *zhulm*, *risywah* dan juga objeknya harus halal bukan barang haram dan maksiat.

3. Penggolongan Jenis Usaha Asuransi Syariah

Penggolongan jenis asuransi syariah (takaful) sebagai berikut:²²

a. Takaful Kerugian (Non Life Insurance/General Insurance)

Yaitu usaha yang memberikan jasa-jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Usaha asuransi kerugian di Indonesia antara lain:²³

- 1) Asuransi kebakaran
- 2) Asuransi pengangkutan
- 3) Asuransi aneka (yaitu jenis asuransi kerugian yang meliputi antara lain asuransi kendaraan bermotor, asuransi kecelakaan bermotor, asuransi kecelakaan diri, pencurian dan sebagainya).

b. Takaful Keluarga (Asuransi Jiwa)

Takaful keluarga adalah bentuk asuransi yang memberikan perlindungan dalam menghadapi musibah kematian dan kecelakaan atas diri peserta asuransi. Produk takaful keluarga meliputi :²⁴

- 1) Takaful berencana
- 2) Takaful pembiayaan
- 3) Takaful pendidikan

²² Dr.Mardani,"*Aspek Hukum Lembaga Keuangan di Indonesia*",(Jakarta:Prenamedia), h. 120-12

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

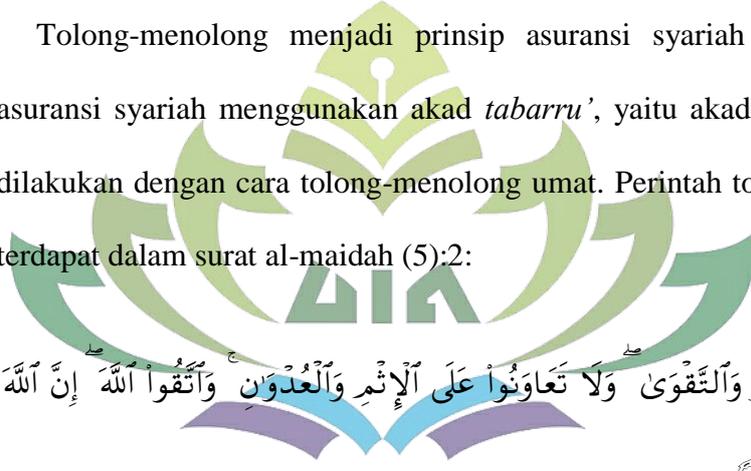
- 4) Takaful dana haji
- 5) Takaful berjangka
- 6) Takaful kecelakaan siswa
- 7) Takaful kecelakaan diri
- 8) Takaful khairat keluarga

4. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip-prinsip Asuransi syariah yaitu:²⁵

a. Tolong-menolong

Tolong-menolong menjadi prinsip asuransi syariah karena dalam asuransi syariah menggunakan akad *tabarru'*, yaitu akad kebaikan yang dilakukan dengan cara tolong-menolong umat. Perintah tolong-menolong terdapat dalam surat al-maidah (5):2:



 وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: dan tolong-menolonglah kamu dalam (Mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Q.S Almaidah: 2).

b. Kerja Sama

Kerjasama yang diterapkan dalam asuransi syariah dapat berwujud dalam bentuk akad mudharabah dan musyarakah. Yaitu nasabah

²⁵ *Ibid.*

menyerahkan sejumlah uang kontribusi kepada asuransi berdasarkan persyaratan yang telah disepakati.

c. Kerelaan

Kerelaan dapat diterapkan pada setiap nasabah asuransi agar mempunyai motivasi dari awal untuk merelakan sejumlah dana (premi) yang disetorkan ke perusahaan asuransi.

d. Amanah

Sifat amanah harus diterapkan pada kedua belah pihak antara nasabah dan perusahaan asuransi syariah.

e. Keadilan

Prinsip keadilan dalam bisnis asuransi syariah dapat diterapkan dalam pembagian bagi hasil sesuai kesepakatan dalam akad, misalnya 50:50.

f. Bebas riba

Sistem asuransi tidak mengenal riba, karena riba hukumnya haram menurut syariat Islam. Larangan riba terdapat dalam Al-Quran pada surat Al-baqarah (2):275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya : orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah

disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.(Q.S Al-Baqarah:275).

g. Bebas gharar

Asas gharar adalah ketidakjelasan. Ketidakjelasan ini bisa terjadi pada barang atau harga.

h. Bebas maisir

Asuransi syariah dilarang menggunakan model perjudian. Karena judi dilarang dalam syariat islam.

B. Premi Asuransi

1. Pengertian Premi Asuransi

Beberapa pakar asuransi syariah seperti M.M Billah menyebut premi ini dengan istilah kontribusi (*contribution*) atau dalam bahasa fiqih disebut *al-Musahamah*. Billah mengatakan kontribusi dalam perjanjian takaful (asuransi syariah) adalah pertimbangan keuangan (*al-iwad*) dari bagian peserta yang merupakan kewajiban yang muncul dari perjanjian antara peserta dengan pengelola atau asuransi.²⁶

Premi asuransi adalah bayaran asuransi atau harga sebagai jaminan penanggung asuransi untuk bertanggung jawab, hal itu tidak perlu dibayar lebih dahulu karena biasanya oleh penanggung asuransi dijadikan sebagai

²⁶ Ir. Muhammad Syakir Sula, "Asuransi Syariah (konsep dan sistem operasional)", (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 311

satu isyarat yaitu perjanjian akan berlaku hanya setelah premi dibayar. Dalam asuransi, premi mungkin mempunyai suatu nilai tanggungan untuk tambahan kepada anggota lain dalam masyarakat yang mengalami kerugian, oleh karena itu penanggung asuransi adalah kedua-duanya. Sebagai yang diasuransikan, dia berkewajiban untuk membantu ahli-ahli lain dan berhak menerima premi bila terjadi kerugian atasnya.²⁷

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa premi asuransi adalah besaran uang kontribusi yang diberikan seorang nasabah kepada pihak asuransi yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan kehilangan yang penetapannya sesuai dengan kemampuan nasabah.

2. Fungsi Premi Asuransi

Besaran premi yang dibayarkan oleh setiap nasabah kepada pihak asuransi yang besarannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati tersebut memiliki fungsi diantaranya sebagai berikut:

- a) Mengembalikan tertanggung kepada posisi (ekonomi) seperti sebelum terjadi kerugian.
- b) Menghindari tertanggung dari kebangkrutan sedemikian rupa, sehingga mampu berdiri pada posisi seperti keadaan sebelum terjadinya kerugian.

Sedangkan bagi nasabah, premi juga sangat penting karena premi yang harus dibayarkan merupakan biaya yang dapat mempengaruhi

²⁷ Dr. Mohammad Muslehuddin dalam Picard," *Asuransi dalam Islam*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 32

kegiatan atau tingkat konsumsinya. Oleh karena itu, tinggi rendahnya premi pada umumnya akan menjadi pertimbangan utama bagi nasabah apakah dia akan menutup risiko dengan asuransi atau tidak.²⁸

3. Cara Pembayaran Premi

Premi yang dibayarkan oleh nasabah asuransi tergantung kepada sifat kontrak yang telah dibuat antara perusahaan asuransi dengan nasabah asuransi.

a. Premi meningkat (*Natural premium-Increasing premium*)

Pembayaran premi disini makin lama makin bertambah besar. Dari tahun ke tahun premi yang dibayarkan akan semakin bertambah besar atau akan meningkat. Peningkatan pembayaran premi tersebut disebabkan karena bertambahnya umur pemegang polis atau dalam artian bertambah tua berarti risiko meningkat pula dan juga kemungkinan meninggal dunia lebih cepat.

b. Premi Merata (*Level premium*)

Pada level premium besarnya premi yang dilunasi oleh pemegang polis untuk setiap tahunnya sama besarnya. Sesungguhnya pada tahun-tahun awal pembayaran premi lebih besar daripada natural premium, sedangkan pada tahun berikutnya pembayaran premi lebih rendah bila kita bandingkan dengan increasing premium.²⁹

²⁸ Soesino Djojosoedarso, "*Prinsip-Prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi Syariah*", (Jakarta, PT. Salemba Empat Satria, 2011), h. 127-128.

²⁹ Drs.H.Abbas Salim, M.A., "*Asuransi dan Manajemen Risiko*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 31

4. Unsur Premi

Unsur premi pada asuransi syariah terdiri dari unsur tabarru' dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur tabarru' saja (untuk asuransi kerugian dan term insurance pada life). Unsur *tabarru'* pada jiwa, perhitungannya diambil dari tabel mortalitas (harapan hidup), yang besarnya tergantung usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai tabarru'nya. Besarnya premi pada asuransi jiwa syariah disebut dengan tabarru'.³⁰

5. Penetapan Tarif Premi

Penetapan tarif premi asuransi tidak ditentukan oleh pemerintah, karena diserahkan kepada mekanisme pasar yang berlaku. Namun pada dasarnya tarif premi menurut aturan pemerintah harus memenuhi unsur beberapa hal sebagai berikut:

a) Penetapan tarif premi harus dilakukan dengan memperhitungkan berdasarkan profil kerugian untuk jenis asuransi yang bersangkutan sekurang-kurangnya 5 tahun terakhir, biaya perolehan termasuk komisi agen serta biaya administrasi dan biaya umum lainnya.

b) Tarif premi ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak melebihi dan tidak ditetapkan secara diskriminatif. Demikian tidak boleh berlebihan sehingga tidak sebanding dengan manfaat yang dijanjikan.³¹

³⁰ Ir. Muhammad Syakir Sula, "*Ibid*", h. 311

³¹ Dr. Andri Soemitra, M.A., "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", (Kencana, 2009), h. 280-281.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu menepati janjinya.³²

Menurut Bitner mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³³

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁴

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu keunggulan atau kualitas

³² R Lerbin, Aritonang, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan Dengan SPSS*, edisi pertama, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h, 26.

³³ Fandy Tjiptono, *Service Quality and Statisfacation*, (Surabaya: Bayumedia Publisising), h. 331

³⁴ Fajar Laksana, "*Manajemen Pemasaran :Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016) h. 85

pelayanan yang baik yang sangat berperan penting didalam suatu perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sangat baik dan berkualitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Asuransi mempunyai banyak manfaat terkait dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Asuransi Jiwa. Dalam pengukurannya kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 indikator sesuai dengan pengukuran yang dikemukakan oleh Zeitham, Berry dan Parasuraman yakni sarana fisik, kehandalan, adaya tanggap, jaminan dan empati.

Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya:

a) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan atau kehandalan untuk memberikan layanan secara akurat dan terpercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan ketentuan.

b) *Responsiviness* (Daya Tanggap) merupakan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan daya tanggap dan kemampuan karyawan untuk membantu menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat.

c) *Assurance* (Jaminan) yaitu berhubungan dengan keramah tamahan para karyawan berupa kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya sehingga dapat mengurangi rasa

kekhawatiran nasabahnya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d) *Emphaty* (Kepedulian) yaitu perusahaan mampu berkomunikasi, memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan berlaku adil tanpa memandang status sosial.

e) *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan penampilan fisik perusahaan, perlengkapan, dan material yang digunakan yaitu berupa gedung yang nyaman dan lokasi yang mudah dijangkau, penampilan karyawan yang menarik secara islami, tersedianya poster atau brosur-brosur berkaitan dengan produk jasa yang ditawarkan sehingga memudahkan nasabah atau masyarakat dalam memperoleh informasi perusahaan tersebut.

D. Minat

1. Pengertian Minat

Minat adalah ketertarikan terhadap sesuatu yang muncul dari diri seseorang, yang mana hal ini juga sesuai pada teori perilaku konsumen yang berarti suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempengaruhi barang-barang atau jasa termasuk didalamnya suatu proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.³⁵

Minat berarti ketertarikan seseorang terhadap suatu barang atau jasa

³⁵ Danang Suntoyo, “*Teori, Kuesioner, dan analisis Data Untuk Pemasaran dan perilaku Konsumen*”, (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2013), h. 66.

untuk dimiliki maupun dikonsumsi. Minat merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.³⁶

Minat adalah suatu perasaan lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruhnya.³⁷

Minat dapat diartikan pula sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap sesuatu, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.³⁸

Dari berbagai pendapat di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa minat adalah sumber motivasi dan kecenderungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih seorang dalam beraktivitas yang bisa mendatangkan keuntungan dan dari minat tersebut mendapatkan rasa senang.

2. Faktor Timbulnya Minat

Menurut Smadi Faktor yang mempengaruhi timbulnya suatu minat pada konsumen atau nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa bisa dilihat dari segi internal dan eksternal. Dari segi internalnya terdiri dari :

³⁶ Roni Andespa, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Dibank Syariah", *Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan*, Vol. 2 No. 1 (Juni, 2017), h. 44.

³⁷ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010, h. 180

³⁸ Abd.Rahman Saleh, *Psikologi Suatu pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: PT. Prenada Media, 2004, h. 262

a) Faktor Pribadi

Minat dalam menggunakan suatu produk atau jasa bisa juga dari faktor pribadi, yaitu dari segi gaya hidup, pola pikir, keadaan ekonomi dan pekerjaan.

b) Faktor Psikologi

Menurut Mangkunegara merupakan salah satu faktor yang cukup dominan karena aspek yang mempengaruhi perilaku suatu konsumen adalah persepsi, motivasi, kepribadian individu, keyakinan dan sikap serta konsep diri.

Sedangkan dari segi faktor eksternalnya yaitu meliputi produk, promosi, harga dan sosial ekonomi.

3. Teori Keputusan Pembelian dalam Model AIDA (Attention, Interest, Desire, and Action)

AIDA dikenal sebagaimana seorang pemasar merancang pesan yang disampaikan dengan kata yang tepat sehingga terjadinya pengambilan keputusan akan pembelian produk. Tetapi tidak semua pemasar dapat menyampaikan pesannya dengan baik sehingga terjadinya keraguan pembeli dalam memilih kebutuhan dan keinginannya.

Rancangan pesan tersebut dijelaskan oleh beberapa ahli dalam mengklasifikasi teori AIDA, sebagai berikut:

Menurut Kotler menjelaskan “*Teori AIDA (Attention, Interest, Desire and Action) merupakan suatu pesan yang harus mendapatkan perhatian, menjadi ketertarikan, menjadi minat dan mengambil tindakan. Teori ini*

menyampaikan akan kualitas dari pesan yang baik”.

Sedangkan menurut Tjetjep Djatnika menjelaskan *“Teori AIDA merupakan pengambilan keputusan pembelian adalah suatu proses psikologis yang dilalui oleh konsumen atau pembeli, prosesnya yang diawali dengan tahap menaruh perhatian (Attention) terhadap barang atau jasa yang kemudian jika berkesan dia akan melangkah ketahap ketertarikan (Interest untuk mengetahui lebih jauh tentang keistimewaan produk atau jasa tersebut yang jika intensitas ketertarikannya”.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa AIDA merupakan alat penyampaian suatu pesan yang ideal kepada konsumen dimana melalui suatu tahapan yang terdiri dari perhatian (Attention/awareness) ketertarikan (Interest), Minat (Desire), dan mengambil tindakan (Action). Disini saya hanya menggunakan 3 yaitu (Attention/awareness) ketertarikan (Interest), Minat (Desire), Seorang pemasar harus menyadari bahwa pesan disajikan terdapat tentang AIDA, yaitu:³⁹

a) Attention (Perhatian)

Menimbulkan perhatian pelanggan berarti sebuah pesan harus dapat menimbulkan perhatian baik dalam bentuk dan media yang disampaikan. Dimana perhatian itu bertujuan secara umum atau khusus kepada calon konsumen atau konsumen yang akan dijadikan target sasaran. Hal tersebut dapat ditemukan lewat tulisan dan gambar yang menonjol dan jelas, perkataan yang menarik atau mudah diingat, dan mempunyai karakteristik

³⁹ Keller dan Kotler, *“Manajemen Pemasaran”* (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 178

tersendiri. Pesan yang menarik perhatian merupakan suatu langkah awal bagi perusahaan dimana pesan tersebut akan dikenal, diketahui, dan diingat oleh konsumen. Proses tersebut bisa dikatakan sebagai proses awareness/kesadaran akan adanya produk yang disampaikan ke konsumen.

b) Interest (Ketertarikan)

Tertarik berarti pesan yang disampaikan menimbulkan perasaan ingin tahu, ingin mengerti, dan ingin mendengar serta melihat lebih seksama. Hal tersebut terjadi karena adanya minat yang menarik perhatian konsumen akan pesan yang ditunjukkan.

c) Desire (Keinginan)

Pemikiran terjadi dari adanya keinginan. Hal ini dengan motif dan motivasi konsumen akan membeli suatu produk. Motif pembelian dibedakan menjadi 2, yaitu motif rasional dan emosional. Dimana motif rasional mempertimbangkan konsumen akan keuntungan dan kerugian yang didapatkan. Sedangkan motif emosional terjadi akibat emosi akan pembelian produk.

E. Hubungan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Premi asuransi adalah bayaran asuransi atau harga sebagai jaminan penanggung asuransi untuk bertanggung jawab, hal itu tidak perlu dibayar lebih dahulu karena biasanya oleh penanggung asuransi dijadikan sebagai satu isyarat yaitu perjanjian akan berlaku hanya setelah premi dibayar. Dalam asuransi, premi mungkin mempunyai suatu nilai tanggungan untuk

tambahan kepada anggota lain dalam masyarakat yang mengalami kerugian, oleh karena itu penanggung asuransi adalah kedua-duanya. Sebagai yang diasuransikan, dia berkewajiban untuk membantu ahli-ahli lain dan berhak menerima premi bila terjadi kerugian atasnya.⁴⁰

Menurut Lewis dan Booms didalam buku karangan Fandy Tjiptono, mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi nasabah. Kualitas jasa bisa diwujudkan dengan cara pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Maka dari itu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diharapkan.⁴¹

Minat berarti ketertarikan seseorang terhadap suatu barang atau jasa untuk dimiliki maupun dikonsumsi. Minat merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.⁴²

Ketika nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatnya karena telah memenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan, maka nasabah tidak akan ragu untuk memilih atau menggunakan produk jasa dari asuransi tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah adalah asuransi yang

⁴⁰ Dr. Mohammad Muslehuddin dalam Picard, *Ibid*

⁴¹ Fandy Tjiptono, *Service Quality and Statisfacation*, (Surabaya: Bayumedia Publisisng), h. 121

⁴² Roni Andespa, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Dibank Syariah", *Jurnal Lembaga Keuangan Perbankan*, Vol. 2 No. 1 (Juni, 2017), h. 44

penentuan preminya terjangkau bagi masyarakat dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan ketertarikan hati, rasa ingin memiliki, memilih jasa asuransi dan menjadi nasabah dalam asuransi itu.

F. Landasan Penelitian Terdahulu

Pembahasan tentang premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah memang cukup banyak. Namun dalam pembahasannya terdapat banyak perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Berikut adalah penelitian yang membahas mengenai premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh N. Paramananda dan Km. Agus Satria P, pada tahun 2015 dengan judul “*Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Life Assurance*”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tarif Premi (X1) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Daya Tarik Iklan (X3) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Citra Merek (X4) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y).⁴³
2. Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Santabudi Samba, Ali Ghofron Mukti dan Julita Hedrartini pada tahun 2007, dengan judul “*Analisis*

⁴³ N. Paramananda dan Km. Agus Satria P, “Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Life Assurance”. *Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 4 (2015), h. 1134-1148.

Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali”, Hasil Penelitian ini untuk tahun 2003 diperoleh rasio utilisasi 8,64%, rata-rata biaya pelayanan sebesar Rp 15.154, besaran kapitasi Rp 1.198, biaya administrasi per orang per bulan Rp 191 sehingga besaran premi rill diperoleh Rp 1.389, sedangkan besaran premi dengan standar utilisasi normatif diperoleh sebesar Rp 2.386. Untuk tahun 2004 rasio utilisasi 22,7%, rata-rata biaya pelayanan sebesar Rp 16.102, besaran kapitasi Rp 3.513, biaya administrasi Rp. 121, sehingga besaran premi rill menjadi Rp. 3.634, sedangkan besaran premi dengan standar utilisasi normatif diperoleh sebesar Rp 2.536. Persepsi stakeholder terhadap besaran premi yang diperoleh dengan menggunakan standar utilisasi normatif dengan mekanismenya menggunakan manajemen utilisasi, ditanggapi positif. Dengan premi Rp 2.536 ada selisih Rp 1.098 (30,22%) akan sangat berpengaruh terhadap pengurangan anggaran yang disediakan, dan bila digunakan untuk tahun yang akan datang terjadi efisiensi anggaran.⁴⁴

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Marwansyah dan Ambar Novi Utami pada tahun 2017, dengan judul *“Analisis Hasil Investasi, Pendapatan Premi, Dan Beban Klaim Terhadap Laba Perusahaan Perasuransian Di Indonesia”*, hasil peneliian menunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi secara parsial diperoleh hasil investasi dan pendapatan premi memiliki hubungan yang signifikan terhadap laba,

⁴⁴ I Gede Santabudi Samba, Ali Ghofron Mukti dan Julita Hedrartini, “Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali”, *jurnal manajemen kesehatan*, Vol. 10, No. 2 (2007), H.72-78.

bernilai positif sebesar 0,657 dan 0,737 berarti hubungannya kuat dan searah, sedangkan beban klaim memiliki hubungan yang signifikan terhadap laba, bernilai negatif sebesar -0,786 berarti hubungannya kuat dan berlawanan arah, secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa hasil investasi, pendapatan premi, beban klaim ada hubungan yang signifikan terhadap laba, dan bernilai positif sebesar 0,881. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan ada pengaruh yang signifikan sebesar 77,6% dan sisanya 22,4% dipengaruhi faktor lain.⁴⁵

4. Penelitian yang dilakukan oleh Triana Agus Ghozali (2010) dengan judul *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Beli Jasa Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Studi kasus pada nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga cabang Yogyakarta)”* hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi, kelas sosial dan pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan beli jasa asuransi Takaful Dana Pendidikan pada PT Asuransi Keluarga cabang Yogyakarta.⁴⁶
5. Penelitian yang dilakukan oleh Danang Gustadi, dengan judul *“Pengaruh Besaran Premi, kualitas pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Risiko Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Syariah (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”* hasil penelitian

⁴⁵ Sofyan Marwansyah dan Ambar Novi Utami, “Analisis Hasil Investasi, Pendapatan Premi, Dan Beban Klaim Terhadap Laba Perusahaan Perasuransian Di Indonesia”, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 5, No. 2, (2017), h. 213.

⁴⁶ Triana Agus Gozali, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Beli Jasa Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Studi kasus pada nasabah PT Asuransi Takaful keluarga cabang Yogyakarta) Skripsi (Yogyakarta, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010) akses 16 Maret 2019.

ini menunjukkan bahwa variabel besaran premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas instrumen, reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T. Dalam penelitian ini ditemukan hasil yaitu, secara parsial variabel besaran premi, tingkat kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menjadi nasabah asuransi syariah. Memiliki pengaruh sebesar 44.3% sedangkan sisanya 55,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.⁴⁷

6. Penelitian yang dilakukan oleh Cahya Minatiningsih, dengan judul “*Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto*”. Metode yang digunakan yaitu probability sampling, analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T. Hasil penelitian ini yaitu didapat dari uji simultan (Uji F) memperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel premi asuransi dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah kantor cabang Purwokerto.⁴⁸

⁴⁷ Danag Gustadi, “Pengaruh Besaran Premi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Syariah (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”, Skripsi, akses 17 Maret 2019.

⁴⁸ Cahya Minatiningsih, “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto”, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, akses 17 Maret 2019.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Dessy Arum Kusumawati, dengan judul “*Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Premi Asuransi Mitra Mabror Terhadap Preferensi Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Surakarta*”. Menggunakan metode purposive sampling, uji F, uji T dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel preferensi nasabah dan variabel pelayanan dan premi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah.⁴⁹

Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah: *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu premi asuransi, kualitas pelayanan, dan minat, *kedua* tempat penelitian yaitu Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Dengan demikian penelitian dengan judul “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung”, merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

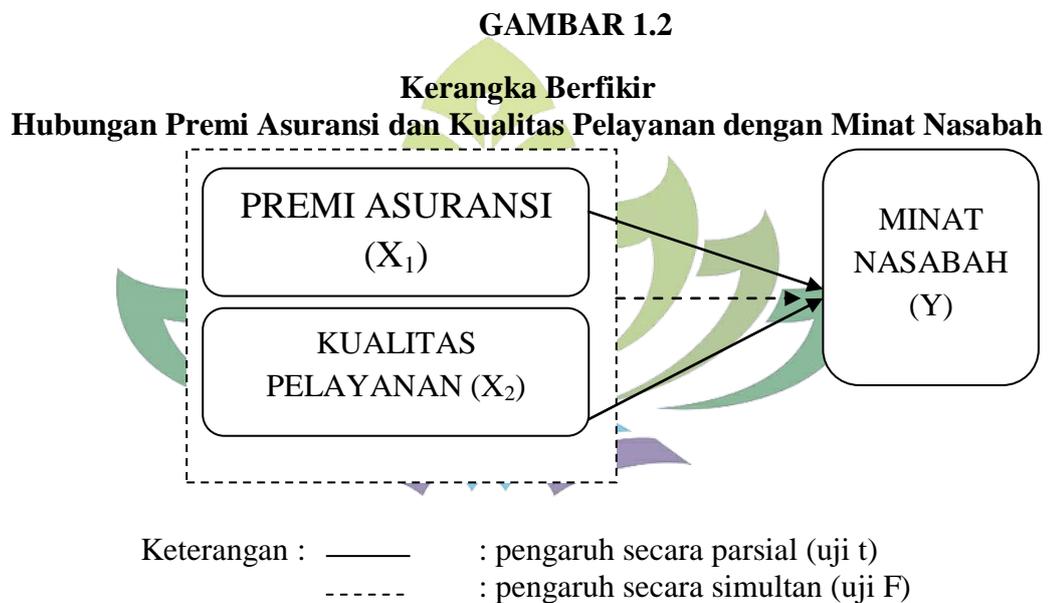
G. Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori yang dijabarkan di atas maka penelitian ini menganalisis pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Variabel

⁴⁹ Dessy Arum Kusumawati, “Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Premi Asuransi Mitra Mabror Terhadap Preferensi Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta”, Skripsi, IAIN Surakarta 2017, akses 17 Maret 2019.

yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu premi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) serta variabel dependen yaitu minat (Y). Penelitian ini digunakan untuk meneliti pengaruh masing-masing variabel.

Independen terhadap variabel dependen dan pengaruh simultan dua variabel independen terhadap variabel dependen dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



H. Hipotesis

Berdasarkan uraian mengenai hubungan premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. H_{a1} : premi asuransi berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

2. Ha_2 : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.
3. Ha_3 : premi asuransi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.⁵⁰ Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data yang di peroleh melalui wawancara dan kuesioner sebagai instrument penelitian.

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka.⁵¹ Selain itu peneliti juga menggunakan penelitian kepustakaan (Library research). Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literature (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.

⁵⁰ Sugiyono, “*Metode penelitian Kuantitatif dan kualitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 11.

⁵¹ *Ibid*, h. 207.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey atau observasi.⁵² Data ini diperoleh dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan langsung ke objek yang diteliti dengan wawancara dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan atau sebagainya.⁵³ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa brosur-brosur, dokumen dan jumlah nasabah yang menggunakan produk-produk pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Creswell observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian⁵⁴. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu langsung ke lokasi penelitian yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga

⁵² Asep Hermawan, "Penelitian Bisnis Paragigma Kuantitatif", (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 168.

⁵³ Amirudin dan Zainal Askin, "Pengantar Metode Penelitian Hukum", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 30.

⁵⁴ Sugiono, "Metode Penelitian Kombinasi", (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 197.

Lampung untuk mengetahui secara langsung pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung kepada nasabah.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis melakukan interview bebas dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat data yang akan dibutuhkan.⁵⁵ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan penulis dengan staff administrasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung untuk memperoleh data jumlah nasabah, informasi tentang proses klaim, dan besaran premi yang wajib dibayarkan oleh nasabah kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵⁶ Dengan demikian maka kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang banyak digunakan dalam riset

⁵⁵ *Ibid*, h. 194.

⁵⁶ *Ibid*, h. 193.

berupa survey.⁵⁷ Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi, melalui dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, atau dari negatif sampai positif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

- 1) Sangat Minat (SM) diberi skor 5
- 2) Minat (M) diberi skor 4
- 3) Netral (N) diberi skor 3
- 4) Tidak Minat (TM) diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Minat (STM) diberi skor 1

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵⁸ Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian ini menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu suatu definisi tentang variabel yang telah dirumuskan berdasarkan dengan karakteristik variabel yang diamati peneliti. Variabel-variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

⁵⁷ Asep Hermawan, *Op., Cit.*, h. 169.

⁵⁸ *Ibid*, h. 326.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator Pernyataan
Premi (X_1)	Uang kontribusi yang diberikan nasabah kepada asuransi untuk menggantikan suatu kerugian, kerusakan dan kehilangan.	1. fungsi premi 2. cara pembayaran premi 3. Unsur Premi 4. Penetapan Tarif Premi	1. fungsi premi pada asuransi takaful keluarga untuk menghindari tertanggung dari kebangkrutan . 2. pembayaran premi pada asuransi takaful tergantung sifat kontrak yang disepakati bersama. 3. asuransi takaful keluarga memiliki unsur premi dari dana <i>tabarru'</i> 4. asuransi takaful keluarga penetapan tarif preminya berdasarkan profil kerugian.
Kualitas Pelayanan (X_2)	Suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan nasabah agar dapat mengimbangi harapan yang diinginkan nasabah.	1. Kehandalan 2. Daya Tanggap	1. asuransi takaful keluarga menanggapi semua keluhan nasabah secara langsung 2. asuransi takaful keluarga sangat mengerti dengan produk yang ditawarkan.

		3. Jaminan	3. asuransi takaful keluarga berpengetahuan luas.
		4. Kepedulian	4. asuransi takaful keluarga peduli dengan semua nasabah.
		5. Bukti Fisik	5. asuransi takaful keluarga membuat alat peraga seperti brosur atau iklan yang menarik tentang produknya.
Minat (Y)	Kecenderungan hati yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih dan menggunakan suatu jasa asuransi.	1. keyakinan	1. asuransi takaful keluarga meyakinkan nasabah dengan produk yang menarik.
		2. ketertarikan	2. asuransi takaful keluarga menarik minat dengan produk yang baik.
		3. keinginan	3. asuransi takaful keluarga mempunyai produk yang mendatangkan keuntungan.
		4. perhatian	4. asuransi takaful keluarga berperilaku baik dan sopan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung yang berjumlah 153 nasabah diambil dari tahun 2016-2018.

2. Sampel

Secara sederhana, sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi. Dengan populasi yang sangat besar, maka tidak semua yang dapat dijadikan responden penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ada beberapa cara yang digunakan menentukan besarnya sampel, salah satunya adalah menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% yaitu sebagai berikut⁶⁰:

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

$$n = \frac{153}{1 + 151(0,1)^2}$$

$$n = \frac{153}{2,56}$$

$$n = 59,765625$$

⁵⁹ *Ibid*, h. 119

⁶⁰ Sugiono, "Metode Penelitian Kombinasi", (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 93

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Standar error sebesar 10%

Dengan demikian, dari jumlah populasi 153 nasabah maka diperoleh ukuran sampel sebanyak 59,765625 responden. Namun untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebesar 60 responden. Sedangkan kriteria untuk menentukan sampel penulis menggunakan teknik Accidental Sampling, yaitu teknik pengambilan sampelnya berdasarkan siapa saja nasabah yang kebetulan dijumpai pada saat melakukan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data, maka penulis perlu melakukan sebuah pengujian pada instrument pengumpulan data yang digunakan agar data yang diperoleh tersebut benar-benar andal dan dapat dipertanggung jawabkan. Alat uji ini bertujuan untuk pengetahuan dua variabel antara variabel independen X dengan variabel dependen Y yang akan dikenai prosedur analisis statistik regresi apakah menunjukkan hubungan linear atau tidak.⁶¹

⁶¹ Duwi Priyanto, “Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis dan Penelitian SPSS”; (Gava Media Yogyakarta, 2010), h. 54.

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.⁶² Validitas suatu instrument akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Apabila instrument pengumpulan data yang digunakan mampu mengukur apa yang akan diukur, maka data yang dihasilkan dapat dinyatakan valid. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputersasi SPSS dengan teknik pengujian bivariate pearson (produk momen pearson). Adapun rumus menghitungnya adalah :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :⁶³

R = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor responden setiap item

Y = Skor yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

⁶² Margono, "Metode Penelitian Pendidikan", (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 118.

⁶³ Moh. Prabundu Tik, *Op. Cit.*, h. 65.

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N = Jumlah responden

Menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila r hitung $\geq r$ tabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah bila instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.⁶⁴ Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya, apabila alat ukur yang digunakan stabil, dapat diandalkan, dan dapat digunakan dalam peramalan. Dalam penelitian ini pengujian menggunakan program SPSS. Jika nilai Alpha $> 0,7$, maka reliable.⁶⁵ Pengujian reliabilitas kuesioner pada penelitian ini penulis menggunakan metode AlphaCronbach's(α). Untuk pengujian ini peneliti juga menggunakan batasan nilai sebesar 0,7. Jika pada hasil reliabilitas kurang dari 0,7 maka hasil tersebut dikatakan tidak baik.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data

⁶⁴ Sugiyono, *Op. Cit*, h. 126.

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, h. 221.

tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistic non parametrik.⁶⁶ Statistik parametrik mensyaratkan bahwa data setiap variabel akan dianalisis harus berdistribusi normal.⁶⁷ Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya:

1. Jika angka Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Jika angka Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.⁶⁸

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen multikolonieritas terdapat efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.⁶⁹ Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Pengukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Penelitian uji tersebut dapat dilihat dari persamaan $VIF = 1 / \text{tolerance}$. Pengujian ini untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksi multikolinieritas

⁶⁶ V. Wiratna Sujarweni, "SPSS Untuk Penelitian", (Yogyakarta : Pustaka Baru Pers, 2015), h. 122.

⁶⁷ *Ibid*, h. 122.

⁶⁸ *Ibid*, h. 52-53.

⁶⁹ Agus Widarjono, "Analisis Statistik multivarian Terapan", (Yogyakarta:Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010), hlm. 75

adalah dengan melihat nilai torelance dan nilai Variance Inflation Factor (FIV) dengan rumus sebagai berikut:⁷⁰

VIF

TOLERANCE

$$\text{VIF} = \frac{1}{1-R_1^2} \quad \text{dan } (\alpha) = 1/\text{VIF}$$

Keterangan :

VIF : Variance Inflation Faktor

R² : R- Square

Dimana menurut Hair et Al dalam Duwi Priyantno variabel dikatakan tidak mempunyai masalah multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10.⁷¹

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Uji heteroskedastisitas ditujukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.⁷²

⁷⁰ Agung Abdul Rasul, "Praktikum Ekonomi Dan Bisnis", (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h. 134

⁷¹ *Ibid.*, h. 134

⁷² Agung Abdul Rasul, *Ibid.* h. 136.

d. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif. Dimana untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel lain. Variabel dependen yang digunakan adalah minat nasabah dan variabel independennya adalah premi dan, kualitas pelayanan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen, maka digunakan model regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana Y adalah variabel dependen (terikat), X adalah Variabel independen (bebas).

Keterangan:⁷³

Y = minat nasabah

X₁ = premi

X₂ = kualitas pelayanan

a = Konstanta

β = Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas

e = Standar eror

⁷³ *Ibid*, h. 284.

2) Uji signifikan Parameter (Uji T)

Pengujian secara parsial menggunakan uji t (pengujian signifikan antara parsial). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen Menetapkan kriteria pengujian yaitu:⁷⁴

- 1) jika angka signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) jika angka signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3) Uji signifikan Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk memenuhi seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas.⁷⁵ Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ jadi H_0 diterima dan sebaliknya $F_{hitung} > F_{tabel}$ jadi H_0 ditolak, maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Nilai F tabel ($V_1=k, V_2= n-k-1$).

n = Jumlah anggota sampel

k = Jumlah variabel independen

Untuk menguji hipotesis F dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

⁷⁴ *Ibid*, h. 184.

⁷⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Ibid*, h. 162.

- b) Jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan $\alpha > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien (r^2) koefisien ini disebut juga sebagai koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui yang terjadi pada varians independen.⁷⁶ Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Tujuannya adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

⁷⁶ Sugiyono, *Ibid*, h. 228.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga

PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung beralamat di Jalan Hayam Wuruk 328F Kedamaian, Bandar Lampung. Asuransi Takaful Keluarga Lampung merupakan pelopor asuransi syariah pertama di Indonesia. Asuransi Takaful telah melayani masyarakat umum dengan jasa asuransi yang sesuai dengan prinsip syariah. Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT . Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada tanggal 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan Asuransi Syariah di Indonesia.

Selanjutnya pada tanggal 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994 dengan izin Departemen Keuangan RI

No.385/KMK.017/1994.⁷⁷ Guna melengkapi pelayanan pada sektor asuransi, PT. Asuransi Takaful Umum didirikan sebagai anak perusahaan Takaful Keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. B.J. Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI, dan mulai beroperasi pada tanggal 2 Juni 1995.⁷⁸ Secara hukum PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung telah diresmikan pada tanggal 15 Oktober 2012 yang dipimpin oleh Bapak Zulkifli Mansyur sampai saat ini. Selama beroperasi asuransi Takaful Keluarga sudah beberapa kali berpindah tempat. Pertama kali tahun 2012 di Jl. Wolter Monginsidi No.3D, pada tahun 2013 pindah ke alamat Jl. Urip Sumoharjo No.27, pada tahun 2015 pindah ke Jl. Printis No.04, lalu pada tahun 2018 pindah ke Jl. Hayam Wuruk No.328F Kedamaian sampai saat ini.⁷⁹

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan menjaga konsistensinya perusahaan memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dari det Norske Veritasi (DNV) Belanda pada April 2004. Selain itu atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan, Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI award 2004 sebagai asuransi syariah terbaik Indonesia, dan asuransi takaful umum dengan predikat sangat bagus dari majalah info Bank secara berturut-turut pada tahun 2004 dan 2005.

terus bekerja keras menjalankan amanah segenap stakeholders dengan menghadirkan kinerja dan pelayanan prima sekaligus melanjutkan cita-

⁷⁷ <http://www.takaful.co.id/>, di akses tanggal 09 April 2019 pukul 10.00WIB.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Dokumen dari PT. Asuransi Keluarga Lampung.

cita founders untuk berperan serta dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi syariah di Indonesia.

2. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga

a. Visi Takaful

- 1) Menjadi role model bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

b. Misi Takaful

- 1) Menjadikan asuransi takaful keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik di Indonesia.
- 2) Menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan.
- 3) Memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan teknologi.⁸⁰

3. Produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga

Produk asuransi syari'ah ditawarkan kepada seluruh masyarakat, bukan hanya untuk masyarakat muslim tetapi juga masyarakat non muslim. Prinsip tolong-menolong ditunjukkan kepada seluruh manusia. PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung merupakan sebuah perusahaan asuransi jiwa dengan beberapa produk yang ditawarkan, diantaranya:⁸¹

a. Fulnadi

Produk asuransi yang ditujukan untuk menyediakan dana pendidikan anak yang manfaatnya dapat dirasakan sampai anak masuk perguruan

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Dokumentasi Produk PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

tinggi. Manfaat lain yang didapat dari asuransi fulnadi atau dana pendidikan yaitu :

- 1) Jika peserta panjang umur sampai akhir perjanjian, maka anak sebagai penerima hibah akan mendapatkan tahapan saat masuk (TK, SD, SMP, SMA, Perguruan tinggi) dan beasiswa 4 tahun diperguruan tinggi. Jika tahapan jatuh tempo tidak diambil, maka akan diinvestasikan dan akan menambah beasiswa saat diperguruan tinggi.
- 2) jika mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka peserta mendapatkan nilai tunai seluruh dana direkening dan bagian keuntungan dari hasil investasi.
- 3) Jika penerima hibah meninggal sebelum tahapan diterima semua maka ahli waris mendapat 100% manfaat takaful awal (premi tahunan yang telah disepakati).

b. Takafulink Salam

Merupakan suatu produk investasi dan proteksi modern yang dapat memberikan manfaat berupa santunan kepada pihak yang berhak menerima apabila peserta mengalami suatu musibah sesuai yang sudah diakadkan. Manfaat yang didapat dari asuransi takafulink salam sebagai berikut.

- 1) Bila perjanjian berakhir atau mengundurkan diri dalam masa perjanjian maka peserta mendapatkan seluruh dana investasi.

- 2) Bila peserta mengalami musibah meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris akan mendapat seluruh dana investasi.

c. Takafulink Salam Cendekia

Suatu produk asuransi yang memberikan proteksi diri dan hasil investasi yang optimal untuk dana pendidikan anak sampai tingkat perguruan tinggi. Keuntungannya yaitu:

- 1) Menyediakan dana pendidikan.
- 2) Memberikan perlindungan asuransi.

d. Takafulink Ziarah Baitullah

Yaitu produk asuransi yang ditujukan dimana dana tersebut digunakan untuk melakukan perjalanan ibadah ke Baitullah sesuai syarat dan ketentuan yang ada dalam perjanjian.

e. Takafulink Al-Khairat

Yaitu produk asuransi yang ditujukan untuk proteksi ahli waris apabila pemegang polis mengalami musibah meninggal dunia dalam masa perjanjian.

4. Data Kepegawaian

Tabel 4.1
Data kepegawaian PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung

NO	NAMA	JABATAN	ALAMAT
1	Zulkifli Mansyur	Takaful Agency Director	Bandar Lampung
2	Enok Imas	Bagian Keuangan	Bandar Lampung
3	Anggun Lestari	Staff Administrasi	Bandar Lampung
4	Cepi Parman	Takaful Sales Manager	Bandar

			Lampung
5	Salasia Dewi Kholisil	Takaful Sales Manager	Bandar Lampung
6	Endang Setianingsih	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
7	Riady Andrianto	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
8	Abdul Rohman	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
9	Bundan Sari	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
10	M. Pribadi Akbar	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
11	Mulyadi	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
12	Yuli Susanti	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
13	Desti Ripiani	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung
14	Agung Budi L	Takaful Financial Consultan	Bandar Lampung

Sumber: hasil wawancara staff PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini membahas tentang pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Didalam penelitian ini terdapat 60 orang responden sebagai sampel pada penelitian ini.

a. Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	37	61,7%
Perempuan	23	38,3%
Jumlah	60	100%

Sumber : Diolah Dari Data Primer 2019

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa responden terbanyak adalah Laki - laki yaitu sebanyak 37 orang (61,7%), sedangkan perempuan sebanyak 23 orang (38,3%). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjadi nasabah pada Asuransi Takaful Keluarga adalah laki-laki.

b. Usia Responden

Berikut ini adalah data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
20-30 Tahun	11	18,3%
31-40 Tahun	21	35%
41-50 Tahun	28	46,7%
Total	60	100%

Sumber: Diolah Dari Data Primer 2019

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan usianya adalah berusia 20-30 tahun sebanyak 11 responden (18,3%), usia 31-40 tahun sebanyak 21 responden (35%) dan usia 41-50 tahun sebanyak 28 responden (46,7%).

Hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjadi nasabah pada Asuransi Takaful Keluarga adalah berusia 41-50 tahun.

c. Pendidikan Terakhir

Berikut ini adalah data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD/Sederajat	5	8.3%
SMP/Sederajat	10	16.7%
SMA/Sederajat	19	31,7%
Sarjana (S1,S2)	26	43,3%
Total	60	100%

Sumber: Diolah Dari Data Primer 2019

Berdasarkan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan pendidikan terakhir adalah SD sebanyak 5 responden (8,3%), SMP sebanyak 10 responden (16,7%), SMA sebanyak 19 responden (31,7%), Sarjana sebanyak 26 responden (43,3%). Dari hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjadi nasabah pada Asuransi Takaful Keluarga adalah Sarjana.

d. Pekerjaan

Berikut ini adalah data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri/ABRI	5	8,3%
Ibu Rumah Tangga	8	13,3%
Wiraswata	26	43,3%
Lain-lain	3	5%
Karyawan	18	30%
Total	60	100%

Sumber: Diolah Dari Data Primer 2019

Berdasarkan pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan pekerjaan adalah pegawai negeri sebanyak 5 responden (8,3%), ibu rumah tangga sebanyak 8 responden (13,3%), wiraswata sebanyak 26 responden (43,3%), lain-lain sebanyak 3 responden (5%), karyawan sebanyak 18 responden (30%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang menjadi nasabah di Asuransi Takful Keluarga adalah wiraswasta.

2. Penguji dan Hasil Analisis Data

a. Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil uji statistik deskriptif akan dijabarkan pada bagian ini. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Premi Asuransi (X1) yang terdiri dari 5 item pertanyaan, Kualitas Pelayanan (X2) yang terdiri dari 5 item pertanyaan, dan variabel dependen Minat (Y) terdiri dari 5 item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya berikut ini diuraikan tentang deskriptif variabel penelitian.

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Premi Asuransi

No	Kuesioner	Tanggapan				
		SM	M	N	TM	STM
1	Indikator 1	14	37	6	3	0
2	Indikator 2	20	23	10	6	1
3	Indikator 3	24	30	4	2	0
4	Indikator 4	27	25	7	1	0
5	Indikator 5	23	20	6	1	0
Jumlah		108	135	33	13	1

Sumber : Hasil data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan di setiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke-lima indikator variabel premi asuransi (X1) yang telah ditentukan. Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa 60 responden dengan 5 indikator dan 290 tanggapan, kebanyakan responden memberi tanggapan minat dengan jumlah 135. Dengan hal ini menunjukkan bahwa responden berminat terhadap variabel premi asuransi.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Kuesioner	Tanggapan				
		SM	M	N	TM	STM
1	Indikator 1	17	36	5	2	0
2	Indikator 2	19	22	10	7	2
3	Indikator 3	24	29	5	2	0
4	Indikator 4	31	23	5	1	0
5	Indikator 5	25	27	6	2	3
Jumlah		116	117	31	12	2

Sumber : Hasil data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan di setiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke-lima indikator variabel kualitas pelayanan (X2) yang telah ditentukan. Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 60 responden dengan 5 indikator dengan 278 tanggapan, kebanyakan responden memberi tanggapan minat dengan jumlah 117. Dalam hal ini menunjukkan bahwa responden berminat terhadap variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4.8
Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat (Y)

No	Kuesioner	Tanggapan				
		SM	M	N	TM	STM
1	Indikator 1	17	37	3	3	0
2	Indikator 2	20	24	10	5	1
3	Indikator 3	26	29	2	3	0
4	Indikator 4	21	22	3	3	1
5	Indikator 5	23	27	7	3	0
Jumlah		106	139	25	16	1

Sumber : Hasil data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jawaban responden pada setiap item pertanyaan yang diajukan dan di setiap item mewakili pertanyaan yang bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh dari ke- lima indikator variabel minat (Y) yang telah ditentukan. Sebagian besar responden menjawab minat. Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 60 responden dengan 5 indikator dengan 287 tanggapan, kebanyakan responden memberi tanggapan minat dengan jumlah 139. Hal ini menunjukkan bahwa responden berminat terhadap variabel minat.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala yang ingin diukur valid atau tidaknya. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak

mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$ maka pertanyaan dikatakan valid dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan $N=60$. Sedangkan untuk mendapatkan r_{tabel} dilakukan dengan melihat tabel *product moment* dengan $df=N-2$. Dalam penelitian ini jumlah responden 60 sehingga $df= 60-2= 58$, maka besar r_{tabel} adalah 0,214.

1) Variabel Premi Asuransi

Berdasarkan pengujian validitas untuk variabel premi asuransi dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Premi Asuransi (X1)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Premi Asuransi (X1)	Indikator 1	0,542	0,256	Valid
	Indikator 2	0,684		Valid
	Indikator 3	0,547		Valid
	Indikator 4	0,492		Valid
	Indikator 5	0,553		Valid

Sumber : output SPSS diolah 2019

Berdasarkan hasil uji validitas atas premi asuransi, bahwa dari 5 item yang diteliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid sebab memiliki nilai *corrected item total correlation* diatas dari 0,256.

2) Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pengujian validitas untuk variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	Indikator 1	0,633	0,256	valid
	Indikator 2	0,779		valid
	Indikator 3	0,565		Valid
	Indikator 4	0,603		Valid
	Indikator 5	0,671		valid

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Berdasarkan hasil uji validitas atas kualitas pelayanan, bahwa dari 5 item yang diteliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid sebab memiliki nilai *corrected item total correlation* diatas dari 0,256.

3) Variabel Minat

Berdasarkan pengujian validitas untuk variabel minat dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Y)

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Minat (Y)	Indikator 1	0,485	0,256	Valid
	Indikator 2	0,627		Valid
	Indikator 3	0,395		Valid
	Indikator 4	0,574		Valid
	Indikator 5	0,622		Valid

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Berdasarkan hasil uji validitas atas minat, bahwa dari 5 item yang diteliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid sebab memiliki nilai *corrected item total correlation* diatas dari 0,256.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini melakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Untuk mengukur reliabel atau tidaknya suatu variabel dapat dilihat dengan kriteria bahwa tingkat alpha dihitung lebih besar dari koefisien. Alpha Cronbach sebesar 0.60 maka data yang diujikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Adapun pengukuran tingkat alpha dilakukan dengan menggunakan program SPSS dapat terlihat pada tabel hasil output berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Premi Asuransi	0,632	0,6	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0,660	0,60	Reliabilitas
Minat	0,707	0,60	Reliabilitas

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

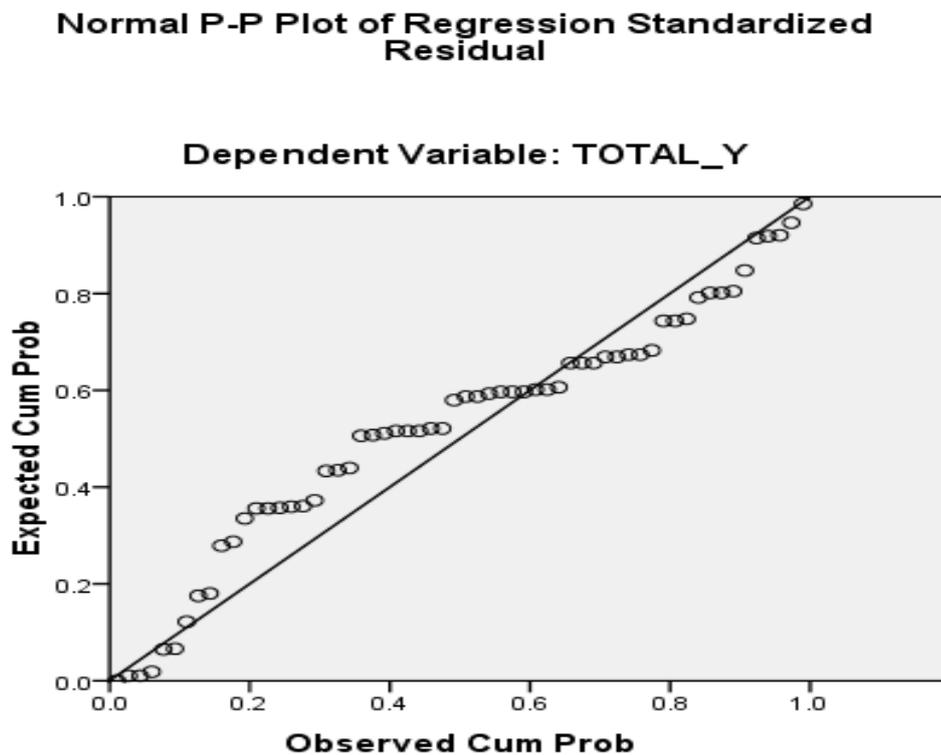
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator di nyatakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel dalam penelitian ini.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk melihat distribusi normal dapat dilakukan dengan memperhatikan grafik *normal probability plot* pada *scatter plot* dan uji statistik *one-sample kolmogorov-smirnov test*.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Gambar tersebut menunjukkan bahwa semua data yang ada adalah normal, karena semua titik dapat menyebar dan berhimpit membentuk garis lurus diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi Normalitas. Selain dengan grafik, uji normalitas dalam penelitian ini juga bisa dibuktikan dengan menggunakan alat uji analisis metode *Kolmogorov smirnov*. Dengan kesimpulan apabila tingkat signifikan $> 0,05$ maka dikatakan normal.

Dengan hasil pengujian menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai signifikansi pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
Hasi Uji Normaitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25330392
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.098
	Negative	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas dengan menggunakan metode *one sampel komogrov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai residual dari variabel dependen dan variabel independen memiliki nilai signifikansi 0,107. Dengan demikian, data dari penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai residualnya lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,107 > 0,05$ sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis atau data tersebut dikatakan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dan variabel independen dalm model regresi. Untuk menguji adanya multikolinieritas yaitu dengan melihat pada *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) yang ditampilkan

dalam tabel *coefficients*. Adapun kriteria hasil analisis uji multikolinieritas adalah *tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 . Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolonialitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Premi Asuransi	.265	3.768
Kualitas Pelayanan	.265	3.768

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

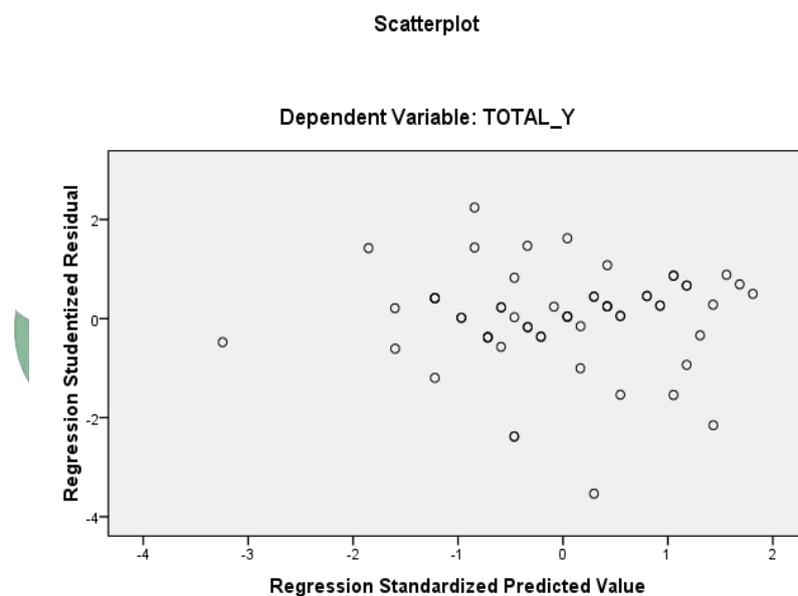
Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel premi asuransi mempunyai *Tolerance* sebesar $0,265 > 0,1$ dan *VIF* $3,768 < 10$, variabel kualitas pelayanan *Tolerance* sebesar $0,265 > 0,1$ dan *VIF* $3,768 < 10$. Dari hasil *Tolerance* dan *VIF* dari masing-masing variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tersebut tidak ada multikolinieritas terhadap variabel independen, karena dari kriteria di atas telah terpenuhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah *variance* apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut

dengan homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heterokedastisitas. Cara mendeteksi probelm heterokedastisitas dengan melihat grafik scatterplot, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heterokedastisitas.

Gambar 4.2
Hasi Uji Heterokedastisitas



Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Dari grafik *Scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dan tidak berkumpul pada satu tempat. Titik-titik tersebut menyebar secara acak baik dibagian atas angka nol maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Cara lain untuk mengetahui bahwa model pada penelitian tidak terjadi heterokedastisitas adalah dengan melihat tingkat signifikan pada tabel *coefficients*. Model dikatakan tidak terjadi

heterokedastisitas apabila $\text{sig} > 0,05$ atau data tersebut terjadi homokedastisitas.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ini dipergunakan untuk mengukur arah dan besar pengaruh antara variabel bebas premi asuransi (X1), kualitas pelayanan (X2) dengan variabel terikat minat (Y) nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga. Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linir Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.224	1.832		1.759	.084
Premi Asuransi (X1)	.245	.115	.297	2.137	.037
Kualitas Pelayanan (X2)	.494	.120	.572	4.117	.000

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 16.0 maka diperoleh hasil regresi antara variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan yang disajikan pada tabel 4.15, maka dapat di interprestasikan sebagai berikut :

- a) Koefisien regresi variabel premi asuransi sebesar 0,245 artinya apabila skor pengetahuan meningkat 1%, maka skor minat nasabah akan

meningkat 0,245 atau 24,5% dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya adalah tetap.

- b) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,494 artinya apabila skor pengetahuan meningkat 1%, maka skor minat nasabah akan meningkat 0,494 atau 49,4% dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya adalah tetap.

e. Uji Hipotesis

1) Uji T (Uji Parsial)

Uji hipotesis atau disebut dengan uji T pada dasarnya digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen minat nasabah. Hasil data sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.224	1.832		1.759	.084
Premi Asuransi	.245	.115	.297	2.137	.037
Kualitas Pelayanan	.494	.120	.572	4.117	.000

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa secara parsial setiap variabel independen pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel dependen dengan menggunakan dasar tabel sebesar 1,671 dan tingkat signifikan $< 0,05$.

a). Variabel Premi Asuransi

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel premi asuransi adalah 2,137 angka ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 1,671 ($2,137 > 1,671$) dengan nilai signifikan $0,03 < 0,05$. Ini berarti secara parsial variabel premi asuransi **berpengaruh positif** terhadap variabel minat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga.

b). Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 4,117 angka ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,671 ($4,117 > 1,671$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Ini berarti secara parsial variable kualitas pelayanan **berpengaruh positif** terhadap variabel minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga.

2) Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Cara untuk mengetahui bahwa semua variabel independen yakni premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yakni minat adalah dengan cara melihat nilai signifikan pada tabel *annova*.

Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji F ($p\text{-value} < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Di samping itu, selain dengan menggunakan $p\text{-value} < 0,05$. Uji F juga bias dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	224.258	2	112.129	68.965	.000 ^a
Residual	92.675	57	1.626		
Total	316.933	59			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, premi asuransi

b. Dependent Variable: minat

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Berdasarkan hasil olah data di atas, diketahui bahwa tingkat signifikan $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($=f_{\text{inv}}(0,05,2,57)$) adalah $68,965 > 3,1^{\text{v}}$ atau $p\text{-value}$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi yaitu premi asuransi dan kualitas pelayanan **berpengaruh secara simultan** terhadap variabel minat.

3) Uji Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

pada suatu persamaan regresi, dan hasil uji determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinan (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.708	.697	1.275

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, premi asuransi

b. Dependent Variable: minat

Sumber: output SPSS diperoleh 2019

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Pada tabel 4.18 hasil pengujian menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai R^2 sebesar 0.708 artinya variabel independen yaitu premi asuransi dan kualitas pelayanan dapat variabel mempengaruhi minat sebesar 70,8% sedangkan sisanya ($100\% - 70,8\% = 29,2\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang di estimasi.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung, baik secara parsial maupun simultan. Hasil pembahasan penelitian dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1) Pengaruh premi asuransi terhadap minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel premi asuransi dapat diketahui dari hasil uji t bahwa besarnya nilai t_{hitung} sebesar 2,137, dengan

menggunakan batas signifikansi 5%, itu berarti $p\text{-value} < 5\%$ yaitu 0,03, sehingga diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 1,671 ($2,137 > 1,671$) dengan nilai signifikan $0,03 < 0,05$. Ini berarti secara parsial variabel premi asuransi berpengaruh positif terhadap variabel minat menjadi nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. Jadi, hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian.

Hasil ini mendukung teori yang menyatakan bahwa besarnya tarif premi asuransi sesuai dengan kontrak yang telah disepakati bersama dan ditetapkan pada tingkat yang mencukupi tidak boleh berlebihan. Masyarakat akan minat menggunakan polis asuransi jika premi yang dibayarkan jauh lebih terjangkau dari nilai nominal yang dijanjikan dalam asuransi. Dari hasil interview dengan staff administrasi tentang besaran premi yang wajib dibayarkan nasabah setiap bulannya yaitu sebesar 200 ribu/bulan.⁸² Apabila premi yang dibayarkan hanya sebesar 200 ribu/bulan sesuai dengan kesepakatan dan juga dengan produk-produk yang baik dan menguntungkan, maka juga akan semakin besar minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi. Masyarakat juga berminat menggunakan jasa asuransi takaful keluarga Lampung karena unsur perhitungan premi berasal dari iuran dana tabarru' atau dana sosial yang sesuai dengan syariat islam. Hal ini sesuai dengan isi kandungan surat Al-Maidah ayat 2 "Tolong-menolonglah kamu dalam kebenaran dan ketakwaan". Polis asuransi adalah perjanjian yang mengikat antara kedua pihak, artinya

⁸² Wawancara dengan staff administrasi Asuransi Takaful Keluarga Lampung, Hari Senin, 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib.

pembayaran kontribusi (premi) adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh nasabah untuk penggantian rugi sesuai dengan kesepakatan antar kedua pihak yang telah ditetapkan tanpa melampaui batas kemampuan nasabah.

Berdasarkan juga hasil penelitian terdahulu menurut Danang Gustadi, Cahya Minatiningsih, premi asuransi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah asuransi syariah. Semakin terjangkau premi yang ditawarkan maka semakin tinggi pula minat nasabah di asuransi takaful keluarga Lampung.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah

PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dari hasil uji t dapat diketahui bahwa besarnya nilai t_{hitung} sebesar 4,117 angka ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,671 ($4,117 > 1,671$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Ini berarti secara parsial variable kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel minat minat menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga. Jadi, hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian.

Dalam observasi yang saya lakukan, asuransi Takaful Keluarga Lampung memberikan pelayanan dalam kategori baik. Tenaga pemasar/ staff asuransi tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah, bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah, fasilitas kantor dalam kondisi baik dan lengkap, mampu menjelaskan produk-produk yang ditawarkan

dengan jelas sehingga dapat memiliki daya tarik minat seorang nasabah untuk menggunakan jasa asuransi. Dari interview yang saya lakukan juga dengan staff administrasi takaful keluarga Lampung tentang proses pencairan klaim tidak membutuhkan waktu terlalu lama hanya dalam waktu 14 hari sampai maksimal satu bulan sejak berkas lengkap. Berkas yang dibutuhkan juga tidak terlalu menyusahkan nasabah hanya melengkapi formulir pengajuan klaim sesuai dengan klaim dan menyertakan dokumen asli dan tagihan⁸³.

Akan tetapi walaupun ada pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah, harus tetap meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah, semakin meningkat pula daya minat nasabah untuk menggunakan jasa asuransi di Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

Berdasarkan juga hasil penelitian terdahulu menurut Danang Gustadi, Cahya Minatiningih, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah.

3) Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Minat Menjadi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung

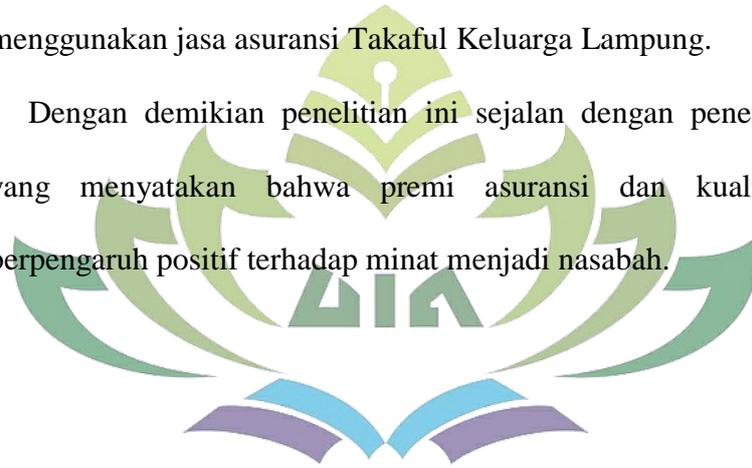
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil nilai F_{hitung} adalah 68,965. Sedangkan F_{tabel} sebesar 3,1⁶. Nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $68,965 > 3,1^6$ dengan nilai

⁸³ Wawancara dengan staff administrasi Asuransi Takaful Keluarga Lampung, Hari Senin, 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib.

signifikan ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan jika diuji bersama-sama atau simultan berpengaruh positif terhadap minat nasabah PT.Asuransi Takaful Keluarga Lampung.

Pada perhitungan determinasi, besaran premi dan kualitas pelayanan juga secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat dengan presentase sebesar 70,8% dengan artian bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan juga dijadikan sebagai bahan pertimbangan responden untuk berminat menggunakan jasa asuransi Takaful Keluarga Lampung.

Dengan demikian penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Premi asuransi berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Masyarakat akan minat menggunakan polis asuransi jika premi yang dibayarkan jauh lebih terjangkau dari nilai nominal yang dijanjikan dalam asuransi lainnya. Apabila premi yang dibayarkan jauh lebih murah dengan produk-produk yang baik dan menguntungkan, maka minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi akan semakin banyak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Artinya Asuransi Takaful Keluarga Lampung memberikan pelayanan dalam kategori baik. Tenaga pemasar/ staff asuransinya tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah, bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah, fasilitas kantor dalam kondisi baik dan lengkap, mampu menjelaskan produk-produk yang ditawarkan dengan jelas sehingga dapat memiliki daya tarik akan minat nasabah untuk menggunakan jasa asuransi.

3. Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat dengan presentase sebesar 70,8% dengan artian bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan keduanya secara bersama-sama mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan jasa asuransi Takaful Keluarga Lampung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung mampu memberikan kesan yang baik, ramah, sopan dan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah. Dari hasil penelitian yang didapat seharusnya asuransi takaful keluarga Lampung dapat menambahkan fasilitas kantor seperti komputer lengkap, segala mesin yang menunjang kerja kantor, alat tulis dan brosur-brosur yang lebih lengkap sehingga calon nasabah jauh lebih paham dan mengerti dengan produk yang ditawarkan sehingga nasabah memberikan kesan positif kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan populasi yang lebih luas dan juga menggunakan sampel yang lebih besar dan juga menambahkan variabel-variabel yang lain diluar variabel premi

asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah. karena masih terdapat variabel-variabel lain yang mempengaruhi minat menjadi nasabah di PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung.



L

A

M



P

I

R

A

N

LAMPIRAN 1

Lampiran Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Lampung”, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini.

Isilah angket ini dengan sebaik-baiknya, angket ini bukan alat tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. Segala jawaban yang Bapak/Ibu berikan kami jamin kerahasiaannya. Bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti untuk saya dan semoga menjadi amal kebaikan serta diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesetiaan Bapak/Ibu saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum,Wr. Wb.

Hormat saya

Meliana Saputri

NPM 1551020219

A. Identitas Responden

Petunjuk : mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : laki – laki Perempuan
3. Umur :
4. Mulai Menjadi Polis :
5. Pendidikan Terakhir : SD SMP MA S1 S2
6. Pekerjaan : PNS Ibu Rumah Tangga Wiraswasta
Lain-Lain yawan

B. Petunjuk pengisian kuisisioner

Mohon mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SM : Sangat Minat

M : Minat

N : Netral

TM : Tidak Minat

STM : Sangat Tidak Minat

Mempermudah responden memahami pernyataan-pernyataan pada kuesioner, maka penulis memberikan informasi sedikit mengenai pengertian premi,kualitas pelayanan, dan minat.

- a. Premi / uang kontribusi adalah besarnya uang yang diberikan penanggung (nasabah) kepada pihak tertanggung (Takaful Keluarga Lampung), dan sistem pengangsuran uang tanggungan sesuai kesepakatan yang ada di polis nasabah. Dan di dalam premi asuransi syari'ah ada dana tabarru' yaitu dana sosial.

b. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan karyawan Takaful Keluarga Lampung meliputi dari fasilitas ruangan, parkir, penampilan karyawan, sopan santun dan sikap karyawan, dan tanggapan atau respon dari nasabah mengenai masalah yang sedang dihadapi.

c. Minat adalah suatu sikap atau rasa yang ditimbulkan oleh nasabah karena adanya perhatian, ketertarikan, keyakinan, dan keinginan untuk memiliki dan merasakan kesenangan tersendiri dalam memilih Takaful Keluarga Lampung.

C. Kuisisioner Penelitian Variabel Premi Asuransi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SM	M	N	TM	S T M
1	Fungsi premi untuk menghindari tertanggung dari kebangkrutan					
2	Premi yang dibayarkan tergantung sifat kontrak yang telah disepakati bersama					
3	Saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana tabarru' atau dana social					
4	Premi asuransi pada asuransi Takaful Keluarga sangat terjangkau					
5	Penetapan premi berdasarkan profil kerugian sesuai perjanjian yang telah disepakati					

D. Kuisisioner Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SM	M	N	TM	S T M
1	Karyawan tanggap dalam menangani keluhan nasabah					
2	Asuransi Takaful Keluarga Lampung					

	memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan					
3	Karyawan memiliki sikap baik saat menghadapi nasabah sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada Asuransi Takaful Keluarga Lampung					
4	Asuransi Takaful Keluarga Lampung memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah					
5	Asuransi Takaful Keluarga memiliki fasilitas dan brosur produk yang lengkap					

E. Kuisisioner Penelitian Variabel Minat

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SM	M	N	TM	S T M
1	Premi atau kontribusi yang ringan, kualitas pelayanan yang baik membuat saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah					
2	Asuransi takaful keluarga memiliki produk yang sangat menarik					
3	Asuransi takaful keluarga memiliki produk yang mudah dimengerti					
4	Pelayanan yang ramah dan cepat membuat saya memilih asuransi syari'ah					
5	Fasilitas yang ada di asuransi Takaful Keluarga Lampung membuat saya nyaman					

LAMPIRAN 2

1. Lampiran hasil isi kuisisioner responden variabel premi asuransi

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X.1
4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
4	2	4	4	4	18
2	4	2	4	5	17
5	2	5	4	4	20
4	5	4	5	5	23
5	3	4	4	4	20
3	3	5	4	3	18
5	4	4	4	3	20
5	4	5	5	5	24
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	3	5	4	19
4	3	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
2	4	4	4	4	18
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	5	2	4	19
4	2	4	3	4	17
4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	4	22
3	1	5	3	5	17
2	2	4	4	4	16
4	2	3	5	2	16
5	3	5	5	5	23
4	3	5	3	5	20

3	2	2	3	3	13
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	3	5	5	5	22
3	4	4	4	4	19
5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	4	21
5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
3	4	5	3	4	19
4	4	3	5	4	20
4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24
4	4	4	3	4	19
4	5	4	5	4	22
4	5	3	4	5	21
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	3	19
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	3	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21

2. Lampiran hasil isi kuisisioner responden variabel kualitas pelayanan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X.2
5	5	5	5	5	25
3	2	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
4	2	4	4	4	18
4	2	5	5	2	18
4	4	2	4	4	18
4	5	4	5	5	23
5	3	4	4	4	20

3	3	5	4	3	18
5	4	4	4	3	20
5	4	5	5	5	24
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	3	5	4	19
4	3	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
2	4	4	4	4	18
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	5	21
4	4	5	2	4	19
4	2	4	4	4	18
4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	4	22
3	1	5	3	5	17
2	2	4	4	4	16
4	2	3	5	2	16
5	3	5	5	5	23
5	3	3	3	5	19
3	1	2	3	3	12
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	3	5	5	5	22
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
5	5	4	3	4	21
4	4	3	5	4	20
5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24

5	5	4	5	5	24
4	2	4	4	4	18
4	5	4	5	4	22
4	5	3	4	5	21
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	3	19
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	3	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22

3. Lampiran hasil kuisisioner responden variabel minat

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL Y
5	5	4	5	4	23
2	4	5	5	4	20
4	4	4	4	5	21
4	3	5	4	3	19
4	2	4	3	4	17
5	4	4	4	5	22
4	5	2	4	4	19
4	5	4	5	5	23
5	3	4	4	4	20
4	3	5	4	3	19
5	4	4	5	3	21
5	4	5	5	5	24
4	4	4	1	4	17
4	4	4	4	4	20
4	3	3	5	4	19
4	3	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
2	4	4	5	4	19
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	4	3	4	4	20
4	4	5	2	2	17

4	2	4	5	4	19
4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	4	22
3	1	5	3	5	17
5	2	4	4	4	19
4	2	5	5	2	18
5	3	5	5	5	23
4	3	5	5	5	22
3	2	2	4	3	14
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
4	3	5	5	5	22
3	4	4	4	4	19
4	5	5	5	2	21
4	4	4	2	3	17
5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	2	5	21
4	5	5	3	5	22
5	5	4	5	5	24
4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	4	22
4	5	2	4	5	20
2	5	4	5	4	20
4	3	5	4	3	19
4	5	4	5	4	22
4	3	5	4	3	19
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22

4. Lampiran jumlah responden X1, X2 dan Y

JK	UM	PT	PK	TOTAL X.1	TOTAL X.2	TOTAL Y
1	3	4	3	22	25	23
1	2	4	5	22	20	20

2	1	4	3	20	20	21
2	2	4	2	18	18	19
2	2	4	2	18	18	17
1	3	4	5	17	18	22
1	2	2	5	20	18	19
1	3	3	3	23	23	23
1	3	4	3	20	20	20
1	2	3	5	18	18	19
2	3	2	5	20	20	21
2	1	3	5	24	24	24
1	3	2	5	19	19	17
2	1	4	2	20	20	20
1	2	4	1	19	19	19
2	1	2	5	21	21	21
1	3	4	1	20	20	20
2	2	4	3	24	24	24
1	2	3	3	18	18	19
2	3	4	2	21	21	21
2	2	4	5	24	24	24
1	2	4	5	25	25	25
1	3	2	3	20	20	20
1	3	3	3	21	21	21
1	2	4	1	20	21	20
2	2	4	5	19	19	17
2	3	2	3	17	18	19
2	1	3	5	22	22	22
2	2	3	3	22	22	22
1	3	4	1	17	17	17
1	3	3	3	16	16	19
1	2	4	5	16	16	18
1	3	4	3	23	23	23
1	3	3	5	20	19	22
1	3	3	3	13	12	14
1	3	4	3	21	21	21
1	3	4	1	22	22	22
2	1	3	2	23	23	23
1	3	4	3	25	25	25
2	1	4	5	23	23	23
1	3	3	3	22	22	22
1	1	3	5	19	19	19
1	2	3	4	24	25	21

1	2	4	3	21	22	17
2	1	4	3	24	24	24
1	3	3	3	23	23	23
1	2	4	5	19	21	23
2	1	1	2	20	20	20
1	2	2	3	23	24	21
2	3	2	2	24	24	22
2	2	1	3	24	24	24
2	3	1	3	19	18	21
2	1	2	5	22	22	22
2	2	3	2	21	21	20
1	3	1	3	22	22	20
1	3	3	3	19	19	19
1	3	3	3	22	22	22
1	3	1	3	19	19	19
1	2	3	4	25	25	25
1	3	2	4	21	22	22



LAMPIRAN 3

A. Hasil output SPSS Uji Validitas

1. Variabel Premi Asuransi (X1)

Correlations						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_ X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.250	.329*	.260*	.213	.542**
1 Sig. (2-tailed)		.054	.010	.045	.103	.000
N	60	60	60	60	60	60
X1.2 Pearson Correlation	.250	1	.142	.410**	.380**	.684**
2 Sig. (2-tailed)	.054		.279	.001	.003	.000
N	60	60	60	60	60	60
X1.3 Pearson Correlation	.329*	.142	1	.099	.263*	.547**
3 Sig. (2-tailed)	.010	.279		.449	.043	.000
N	60	60	60	60	60	60
X1.4 Pearson Correlation	.260*	.410**	.099	1	.243	.492**
4 Sig. (2-tailed)	.045	.001	.449		.062	.000
N	60	60	60	60	60	60
X1.5 Pearson Correlation	.213	.380**	.263*	.243	1	.553**
5 Sig. (2-tailed)	.103	.003	.043	.062		.000
N	60	60	60	60	60	60
TOTAL_ Pearson Correlation	.542**	.684**	.547**	.492**	.553**	1
AL_ Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
X1 N	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL- X2
X2 Pearson Correlation	1	.424**	.193	.229	.282*	.633**
.1 Sig. (2-tailed)		.001	.139	.078	.029	.000
N	60	60	60	60	60	60
X2 Pearson Correlation	.424**	1	.198	.306*	.409**	.779**
.2 Sig. (2-tailed)	.001		.130	.018	.001	.000
N	60	60	60	60	60	60
X2 Pearson Correlation	.193	.198	1	.283*	.270*	.565**
.3 Sig. (2-tailed)	.139	.130		.028	.037	.000
N	60	60	60	60	60	60
X2 Pearson Correlation	.229	.306*	.283*	1	.244	.603**
.4 Sig. (2-tailed)	.078	.018	.028		.060	.000
N	60	60	60	60	60	60
X2 Pearson Correlation	.282*	.409**	.270*	.244	1	.671**
.5 Sig. (2-tailed)	.029	.001	.037	.060		.000
N	60	60	60	60	60	60
T Pearson Correlation	.633**	.779**	.565**	.603**	.671**	1
O Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
T N	60	60	60	60	60	60
AL						

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Minat (Y)

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL
Y1.1 Pearson Correlation	1	.127	.110	.012	.217	.485**
Sig. (2-tailed)		.335	.403	.928	.096	.000
N	60	60	60	60	60	60
Y1.2 Pearson Correlation	.127	1	-.024	.185	.257*	.627**
Sig. (2-tailed)	.335		.853	.156	.048	.000
N	60	60	60	60	60	60
Y1.3 Pearson Correlation	.110	-.024	1	.080	.027	.395**
Sig. (2-tailed)	.403	.853		.543	.839	.002
N	60	60	60	60	60	60
Y1.4 Pearson Correlation	.012	.185	.080	1	.199	.574**
Sig. (2-tailed)	.928	.156	.543		.128	.000
N	60	60	60	60	60	60
Y1.5 Pearson Correlation	.217	.257*	.027	.199	1	.622**
Sig. (2-tailed)	.096	.048	.839	.128		.000
N	60	60	60	60	60	60
TOTAL Pearson Correlation	.485**	.627**	.395**	.574**	.622**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Uji Reliabilitas

1. Variabel Premi Asuransi

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	60	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.73	4.673	.389	.578
X1.2	16.85	3.621	.452	.550
X1.3	16.50	4.966	.290	.622
X1.4	16.47	4.626	.399	.574
X1.5	16.52	4.661	.426	.563

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.72	5.325	.433	.604
X2.2	17.03	3.795	.503	.572
X2.3	16.60	5.498	.327	.645
X2.4	16.45	5.404	.388	.621
X2.5	16.60	5.024	.460	.589

3. Variabel Minat

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	5

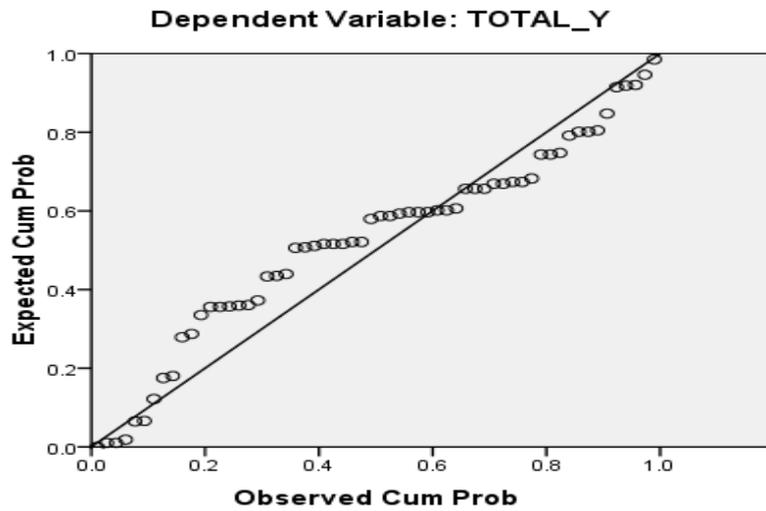
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	16.73	4.267	.194	.365
Y1.2	16.92	3.468	.244	.324
Y1.3	16.57	4.555	.071	.445
Y1.4	16.55	3.777	.216	.348
Y1.5	16.70	3.671	.321	.266

C. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25330392
Most Extreme Differences	Absolute	.156

	Positive	.098
	Negative	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

D. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.224	1.832		1.759	.084		
Premi Asuransi	.245	.115	.297	2.137	.037	.265	3.768
Kualitas Pelayanan	.494	.120	.572	4.117	.000	.265	3.768

a. Dependent Variable: Minat

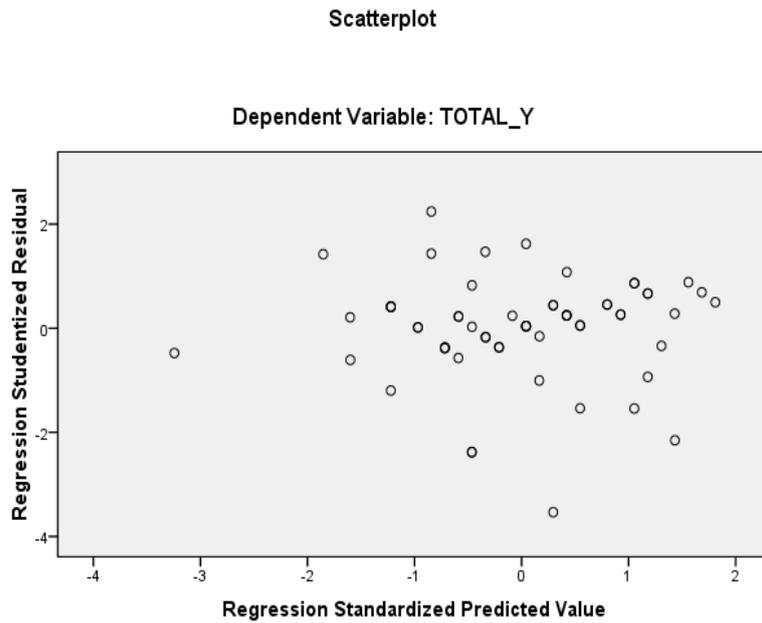


E. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.224	1.832		1.759	.084
Premi Asuransi	.245	.115	.297	2.137	.037
Kualitas Pelayanan	.494	.120	.572	4.117	.000

a. Dependent Variable: Minat



F. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.224	1.832		1.759	.084
Premi Asuransi	.245	.115	.297	2.137	.037
Kualitas Pelayanan	.494	.120	.572	4.117	.000

a. Dependent Variable: Minat

G. Uji Hipotesis

1. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.258	2	112.129	68.965	.000 ^a
	Residual	92.675	57	1.626		
	Total	316.933	59			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Premi Asuransi

b. Dependent Variable: Minat

2. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.224	1.832		1.759	.084
	Premi Asuransi	.245	.115	.297	2.137	.037
	Kualitas Pelayanan	.494	.120	.572	4.117	.000

a. Dependent Variable: Minat

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.708	.697	1.275

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Premi Asuransi

b. Dependent Variable: Minat

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI



