

**ANALISIS ISU KLAIM, *SURPLUS UNDERWRITING*, KREDIBILITAS  
PELAKU INDUSTRI, DAN KREDIBILITAS PERUSAHAAN TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT MUSLIM DAN NON-MUSLIM UNTUK  
MENGUNAKAN PRODUK ASURANSI SYARIAH  
(Studi pada PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

**Oleh:**

**IDHANA FAUZIAH  
13820095**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS ISU KLAIM, *SURPLUS UNDERWRITING*, KREDIBILITAS  
PELAKU INDUSTRI, DAN KREDIBILITAS PERUSAHAAN TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT MUSLIM DAN NON-MUSLIM UNTUK  
MENGUNAKAN PRODUK ASURANSI SYARIAH  
(Studi pada PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

Oleh:  
**IDHANA FAUZIAH**  
13820095

**PEMBIMBING:**  
**Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., AK., CA**  
NIP . 19710929 200003 1 001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri. Idhana Fauziah

Kepada.  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Idhana Fauziah  
NIM : 13820095  
Judul Skripsi : **"Analisis Isu Klaim, Surplus Underwriting, Kredibilitas Pelaku Industri dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim untuk Menggunakan Asuransi Syariah (Studi pada PT. AJS Bumiputera Yogyakarta)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 4 Ramadhan 1438 H  
30 Mei 2017

Pembimbing

  
**Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., AK. CA**  
NIP. 19710929 200003 1 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**  
Nomor: B- 2717 /Un.02/DEB/PP.05.3/06/2017

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

**“Analisis Isu Klaim, Surplus Underwriting, Kredibilitas Pelaku Industri, dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim untuk Menggunakan Produk Asuransi Syariah (Studi pada PT. AJS Bumiputera Yogyakarta)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Idhana Fauziah  
NIM : 13820095  
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 7 Juni 2017  
Nilai Munaqasyah : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH:**  
Ketua Sidang

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., AK., CA.  
NIP. 19710929 200003 1 001

Penguji I

Dr. Ibnu Qizam, S.E., Akt., M.Si.  
NIP. 19680102 199403 1 002

Penguji II

Sunarsih, S.E., M.Si.  
NIP. 19740911 199903 2 001

Yogyakarta, 15 Juni 2017  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan,

Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
NIP. 19670518 199703 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Idhana Fauziah

NIM : 13820095

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Isu Klaim, Surplus Underwriting, Kredibilitas Pelaku Industri, dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim untuk Menggunakan Produk Asuransi Syariah (Studi pada PT. AJS Bumiputera Yogyakarta)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh*

Yogyakarta, 31 Mei 2017

Penyusun



Idhana Fauziah

NIM. 13820095

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Idhana Fauziah  
NIM : 13820095  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Isu Klaim, *Surplus Underwriting*, Kredibilitas Pelaku Industri, dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim untuk Menggunakan Produk Asuransi Syariah (Studi pada PT. AJS Bumiputera Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal 7 Juni 2017

Yang Menyatakan,

(Idhana Fauziah)

**MOTTO**

*Berusahalah dengan semaksimal mungkin,  
berdo'alah dengan sungguh-sungguh, dan  
bertawakkal kepada Allah*

*Pperlakukanslah Orang Lain Sebagaimana Engkau Ingin  
Diperlakukan*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak terhebat saya H. Umar Fauzi dan Umi tercinta saya Hj. Rosmaliati, terima kasih atas do'a, dukungan dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya.

Kakak-kakak dan adik saya tercinta yang selalu mensupport dan medo'akan saya untuk tidak patah semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ratu GP (kak Annisah ZQ, dek Iffa Luthfiyah, dek Inayatul Mas'adah, dek Ikha Muflikha, dek Dhea Nilna) terima kasih karena kalian selalu menyemangati aku, selalu ada dikala senang maupun susah.

Sahabat-sahabat dan teman-teman tercinta saya, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2013.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	Be
ت	Tā'	t	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah

terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	ditulis	U
فعل	Fathah	ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	A
تنسى	ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	ditulis	I
كريم	ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	ditulis	U

فروض	ditulis	<i>Furud</i>
------	---------	--------------

#### F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
قول	ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّماء	ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>Asy-syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penelitian ini merupakan tugas akhir program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., Akt., M.Si. selaku Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Sunarsih, S.E., M.Si. selaku Penguji II yang juga telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Pimpinan/Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta Ibu Galuh Sri. S yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan waktunya untuk melakukan wawancara.
10. Seluruh karyawan PT. AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan waktunya untuk melakukan wawancara.
11. Orang tua tercinta Bapak (H. Umar Fauzi), Ibu (Hj. Rosmaliati), kakak-kakak dan adik tercinta, serta seluruh keluarga besar atas do'a dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
12. Ibu Nyai Hj. Luthfiah Baidhowi dan Bapak KH. Jirjis Ali, yang telah membimbing penulis untuk selalu meminta dan memohon kepada Allah atas segala pencapaian serta memberikan do'a serta dukungan kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat tercinta, Ratu GP, Eka, Sari, Arfi, Kelurga Semut, Kelas PS C yang senantiasa membantu satu sama lain.
14. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2013, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. *Aamin Yaa Rabbal Alamiin.*

Yogyakarta, 7 Juni 2017

Idhana Fauziah

NIM. 13820095



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Asuransi Syariah .....	13
1. Pengertian Asuransi Syariah .....	13
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah .....	14
3. Manfaat Asuransi Syariah .....	16
B. Klaim.....	17
1. Pengertian Klaim.....	17
2. Ketentuan dan Proses Penyelesaian Klaim .....	18
C. <i>Surplus Underwriting</i> .....	24
1. Pengertian <i>Surplus Underwriting</i> .....	24
2. Landasan Syariah <i>Surplus Underwriting</i> .....	25
3. Konsep Dasar <i>Underwriting</i> .....	26

D. Kredibilitas Pelaku Industri .....	28
1. Pengertian Kredibilitas Pelaku Industri .....	28
2. Kredibilitas Pelaku Industri dalam Perspektif Islam.....	31
E. Kredibilitas Perusahaan.....	31
1. Pengertian Kredibilitas Perusahaan.....	31
2. Kredibilitas Perusahaan dalam Perspektif Islam.....	32
F. Minat .....	34
1. Pengertian Minat .....	34
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Konsumen .....	35
G. Masyarakat Muslim dan Non Muslim.....	37
1. Pengertian Muslim dan Non Muslim .....	37
2. Fenomena Ekonomi Kontemporer terhadap Masyarakat Muslim dan Muslim .....	38
H. Telaah Pustaka .....	40
I. Rerangka Teoretis dan Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	48
1. Jenis Penelitian.....	48
2. Sumber Data Penelitian.....	48
B. Populasi dan Sampel .....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel.....	49
3. Teknik Pemilihan Sampel .....	50
C. Teknik Pengumpulan Data .....	51
D. Variabel Penelitian .....	53
1. Variabel Independen .....	53
2. Variabel Dependen.....	53
E. Definisi Operasional Variabel.....	54
F. Instrumen Penelitian.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Instrumen .....	56
a. Uji Validitas .....	56
b. Uji Reliabilitas .....	57
2. Uji Asumsi Klasik .....	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolinearitas .....	57
c. Uji Heteroskedastisitas.....	58
3. Analisis Regresi .....	58
a. Analisis Regresi Berganda .....	58
4. Uji Hipotesis .....	59
a. Uji Statistik F .....	59
b. Koesfisien Determinasi .....	60
c. Uji Statistik T .....	60

<b>Bab Iv Hasil Dan Pembahasan .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	61
2. Analisis Deskriptif Responden.....	61
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	62
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	64
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	68
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
a. Uji Validitas .....	69
b. Uji Reliabilitas .....	72
4. Analisis Data .....	73
a. Uji Asumsi Klasik .....	73
1) Uji Normalitas .....	73
2) Uji Multikolinearitas .....	74
3) Uji Heteroskedastisitas.....	75
5. Analisis Regresi .....	77
a. Uji Regresi Linear Berganda .....	77
6. Uji Hipotesis .....	78
a. Uji Statistik F(Uji F) .....	78
b. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	79
c. Uji Statistik T (Uji T).....	80
7. Pembahasan Terhadap Hasil Uji Hipotesis .....	83
a. Pengaruh Isu Klaim Terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim .....	83
b. Pengaruh <i>Surplus Underwriting</i> Terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim.....	85
c. Pengaruh Kredibilitas Pelaku Industri Terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim.....	86
d. Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim.....	88

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Batas-Batas Kesalahan dari Ukuran Populasi.....	50
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.3 One-Sample Kolmogorov Smirnov Test .....	74
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	78
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Sederhana ProsesnPenyelesaian Klaim .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta ..	62
Gambar 4.2 Status Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta .....	63
Gambar 4.3 Agama Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta.....	64
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta .....	65
Gambar 4.5 Jenis Pekerjaan Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta	66
Gambar 4.6 Lama Menjadi Nasabah PT AJS Bumiputera Yogyakarta..	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu.....	I
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	IV
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	X
Lampiran 4 Hasil Output SPSS 20.00.....	XV
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	XXV
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	XXVI
Lampiran 7 Curriculum Vitae .....	XXVII



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

Asuransi syariah merupakan lembaga keuangan non bank yang memiliki prinsip saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad. Minimnya kesadaran masyarakat akan asuransi syariah merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi alasan utama masyarakat belum memilih asuransi syariah. Pengaruh variabel-variabel yang terdapat dalam unsur asuransi diduga memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam memilih produk asuransi syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh isu klaim, *surplus underwriting*, kredibilitas pelaku industri, dan kredibilitas perusahaan terhadap minat nasabah atau masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *probability sampling* dengan metode *random sampling*. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Terdapat 97 kuesioner yang diolah dalam penelitian ini. Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan media wawancara dan observasi. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji linear berganda dengan program SPSS 20.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa isu klaim, *surplus underwriting*, dan kredibilitas perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah. Sedangkan kredibilitas pelaku industri berpengaruh negatif signifikan terhadap minat nasabah. Hal tersebut berarti bahwa pada variabel kredibilitas pelaku industri, jika kredibilitas pelaku industri semakin tinggi maka minat nasabah terhadap asuransi syariah semakin rendah.

**Kata Kunci:** Isu Klaim, *Surplus Underwriting*, Kredibilitas Pelaku Industri, Kredibilitas Perusahaan, Minat Nasabah

## **ABSTRACT**

*Islamic Insurance is a non-bank financial institution that has a principle of mutual protection and help among some people or parties through investment in the form of assets that provide a pattern of return to face certain risks through the contract. The lack of public awareness of Islamic Insurance is one of the problems that are still the main reason people have not chosen Islamic Insurance. The influence of the variables contained in the insurance element is suspected to have an effect on the interest of the people in choosing. This study aims to determine the effect of the claim issues, underwriting surplus, the credibility of the industry's employees, and the credibility of the company to the customers or the public interest of Muslim and non-Muslims to use Islamic insurance products in PT AJS Bumiputera Yogyakarta Branch Office.*

*The population in this study was all customers of PT AJS Bumiputera Yogyakarta Branch Office. The sample in this study were taken by using probability sampling with random sampling method. The primary data collection method used in this study was survey method using questionnaire. There were 97 questionnaires processed in this research. Besides questionnaires, this study also used interview and observation. Data analysis method in this study was validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear test with SPSS 20.00 program.*

*The results showed that on the claim issues, underwriting surplus, and the company's credibility had significantly positive effect on customer's interest. While the credibility of the industry's employees had a significant negative effect on customer's interest. This means that on the credibility variable of the employees of industry, the higher the credibility of the industry's employee is, the lower the interest of the customers towards the Islamic insurance will be.*

**Keywords:** *Claim Issues, Underwriting Surplus, The Credibility of the Industry's Employees, The Credibility of the Company, Costumer Interests*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan pertumbuhan perbankan syariah yang sangat berkembang di era modern ini, lembaga keuangan non bank mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Salah satu lembaga keuangan non bank yang tumbuh pesat adalah asuransi syariah. Asuransi syariah menurut fatwa DSN-MUI Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah No. 21/DSN-MUI/X/2001 adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.

Asuransi syariah dewasa ini memberikan perkembangan yang cukup signifikan. Terlihat dari semakin maraknya perusahaan asuransi konvensional yang mulai membuka cabang asuransi syariahnya. Perkembangan asuransi syariah di Indonesia menunjukkan angka peningkatan dari tahun ke tahun, hingga 31 Desember 2015 daftar perusahaan asuransi umum, asuransi jiwa, dan reasuransi sebanyak 55 perusahaan yang terdiri dari asuransi umum unit usaha syariah sebanyak 25 perusahaan, asuransi umum full syariah sebanyak 3 perusahaan, asuransi jiwa unit usaha syariah sebanyak 19 perusahaan, asuransi jiwa full

syariah sebanyak 5 perusahaan, dan reasuransi unit usaha syariah sebanyak 3 perusahaan<sup>1</sup>.

Persaingan antar perusahaan asuransi di Indonesia memperlihatkan bahwa masing-masing perusahaan ingin menunjukkan eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu tidak dipungkiri bahwa sebagai manusia normal pasti mempunyai cita-cita untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki taraf hidupnya guna mengejar kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun, ukuran kesejahteraan bagi seseorang itu berbeda-beda. Menghindarkan diri dari segala risiko yang mungkin akan terjadi menjadi salah satu aspek dalam ukuran kesejahteraan bagi seseorang. Salah satu cara untuk menangani risiko tersebut adalah dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi (Hartono, 1997).

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang. Asuransi syariah menggunakan aspek tolong menolong sebagai dasar dalam menegakkan praktik asuransi dalam Islam.

Kesadaran masyarakat akan asuransi syariah di Indonesia masih sangatlah minim. Menurut ketua umum AASI Taufik Marjunihadi

---

<sup>1</sup> Elshinta.com diakses pada tanggal 8 November 2016 pukul 10.15 WIB.

pemahaman masyarakat soal asuransi syariah masih rendah. Untuk itu diperlukan sinergi antara industri dan *stakeholders* dalam meningkatkan sosialisasi mengenai prospek bisnis industri asuransi jiwa syariah di Indonesia. Dalam *roadmap* Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dijelaskan bahwa dalam tiga tahun terakhir, sebanyak 90,4 persen masyarakat Indonesia ternyata tidak tahu. Sementara itu, sisanya hanya 9,6 persen yang tahu mengenai asuransi syariah. “kerja sama antara pelaku industri dan regulator secara berkala dalam menyosialisasikan produk asuransi jiwa syariah akan menciptakan sinergitas dan peluang besar industri ini untuk berkembang” kata ketua umum AASI Taufik Marjunihadi, di JW Marriot Hotel, Mega Kuningan, Jakarta Selatan, Selasa (8/11/2016)<sup>2</sup>.

Minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai asuransi syariah merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi alasan utama masyarakat belum memilih asuransi syariah. Selain itu, adanya isu klaim yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat juga menjadi salah satu alasan masyarakat belum memilih asuransi syariah.

Klaim merupakan salah satu masalah yang paling sering dipertanyakan oleh masyarakat pada umumnya. Karena ada beberapa dari mereka yang kurang memahami seperti apa mekanisme pengajuan klaim dalam asuransi syariah. Selain itu, tingkat literasi keuangan yang rendah juga menyebabkan cerita-cerita negatif tentang pelayanan perusahaan-

---

<sup>2</sup> metrotvnews.com diakses pada tanggal 8 November 2016 pukul 10.02 WIB.

perusahaan asuransi, terutama pada pengajuan klaim asuransi yang terbilang sulit. Hal tersebut sangat memungkinkan terjadinya keraguan bagi nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah.

Penelitian sebelumnya mengenai prosedur penagihan klaim oleh Susanti (2013-2014) dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Sistem dan Prosedur Penagihan Klaim Asuransi Kesehatan”. Dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa pemahaman isi kesepakatan dalam perjanjian kerjasama oleh semua bagian terkait dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan dan menghindari penolakan klaim oleh asuransi kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2013-2014) menunjukkan bahwa nasabah dalam menggunakan asuransi haruslah memahami isi kesepakatan dalam perjanjian yang akan ditetapkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam segala proses yang terjadi kedepannya, terutama pada masalah pengajuan klaim.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Wulandari (2013) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Besaran Premi, Risiko, Klaim, dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah” dalam skripsi beliau tersebut mengatakan bahwa berdasarkan hasil pengujian statistik dan analisis pembahasan, variabel premi, risiko, klaim, dan akad tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah dalam memilih produk asuransi yang berarti bahwa



masyarakat tidak menjatuhkan pilihan produk asuransi syariah berdasarkan variabel-variabel tersebut.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu bentuk pencapaian pada hampir setiap perusahaan. PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani nasabah. Pegawai atau karyawan di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta selalu mengutamakan pelayanan dengan ramah, sopan, simpatik, dan memuaskan kepada nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang positif yang diterapkan oleh pegawai dan perusahaan akan semakin meningkatkan minat nasabah pada asuransi syariah tersebut.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2011), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Bagi sebagian besar calon nasabah ataupun nasabah, perilaku serta pelayanan yang diberikan perusahaan kepada mereka juga sangat menentukan keputusan untuk menggunakan sebuah produk yang ditawarkan. Dalam hal ini berkaitan dengan kredibilitas para pegawai atau karyawan suatu perusahaan, penelitian yang dilakukan oleh Minatiningsih (2016) mengenai pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto mengatakan bahwa hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan  $0,042 < 0,05$



artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pahrus (2015) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi, dan *Word Of Mouth* (WOM) Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta)” dalam skripsi beliau tersebut mengatakan bahwa variabel kualitas layanan, kontribusi, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah.

Semua jenis produk asuransi pada dasarnya sama baik asuransi syariah maupun asuransi konvensional, yaitu untuk memberikan jaminan hidup menjadi lebih baik di masa depan<sup>3</sup>. Berikut sedikit pemaparan mengenai asuransi konvensional dan asuransi syariah.

Asuransi konvensional adalah suatu konsep untuk mengurangi risiko individu atau institusi (tertanggung) kepada perusahaan asuransi (penanggung) melalui suatu perjanjian (kontrak). Tertanggung membayar sejumlah uang sebagai tanda perikatan, dan penanggung berjanji membayar ganti rugi sekiranya terjadi suatu peristiwa sebagaimana yang diperjanjikan dalam kontrak asuransi (polis). Sedangkan asuransi syariah adalah suatu konsep di mana terjadi saling memikul risiko di antara

---

<sup>3</sup> Elshinta.com diakses pada tanggal 8 November 2016 pukul 10.27 WIB.

sesama peserta. Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru' atau dana kebajikan yang ditujukan untuk menanggung risiko (Sula, 2004: 27).

Produk asuransi syariah telah diperkenalkan pada tahun 1994 yang dipelopori oleh Takaful. Asuransi syariah berkembang pesat pada tahun 2008 yang ditandai dengan banyaknya pemilik modal yang berani melakukan investasi. Seiring perkembangan zaman, banyaknya permintaan masyarakat untuk mendirikan asuransi yang berbasis syariah membuat PT AJB Bumiputera 1912 memunculkan divisinya yang dikenal dengan PT AJS Bumiputera. Persaingan yang sangat ketat membuat PT AJS Bumiputera harus bersaing dengan perusahaan asuransi syariah lain guna mendapatkan nasabah. Sebagai unit usaha dari anak perusahaan asuransi terlama, Bumiputera mampu bertahan hingga mencapai 100 tahun lebih dalam melayani para nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa eksistensinya di unit usaha asuransi sangat baik, dan kepercayaan masyarakat yang tinggi dalam menggunakan jasa asuransi.

Pada saat ini tidak sedikit masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem ekonomi syariah hanya hadir untuk masyarakat muslim saja. Kentalnya paradigma fanatisme dalam menyebabkan timbulnya persepsi bahwa lembaga keuangan syariah seperti Bank dan Asuransi yang bersistem syariah hanya terbuka untuk kalangan muslim saja. Seperti layaknya sebuah produk barang, produk asuransi syariah mulai diminati

oleh semua kalangan konsumen (baik muslim maupun non muslim) di Indonesia karena konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada asuransi syariah. Pengetahuan mengenai persepsi nasabah pada kondisi saat ini dalam menentukan asuransi yang menjadi pilihannya dalam setiap pelayanan, akan membantu asuransi dalam memilih strategi terbaik dalam merebut dan mempertahankan nasabah.

Masyarakat dalam memilih produk asuransi syariah berbasis investasi yang ada pada produk asuransi jiwa mempengaruhi minat mereka dalam membeli produk asuransi jiwa syariah. Apakah itu dari sistem operasionalnya, kebutuhan akan pentingnya asuransi, pelayanan jasanya, promosinya, maupun prinsip kebersamaan dalam saling tolong menolong atau unsur agama yang mempengaruhi seperti adanya larangan riba. Menurut Kahf (1995) dalam bukunya *The Islamic Economy* menjelaskan bahwa ekonomi Islam adalah bagian dari ilmu ekonomi yang bersifat interdisipliner dalam arti kajian ekonomi syariah tidak dapat berdiri sendiri, tetapi perlu penguasaan yang baik dan mendalam terhadap ilmu-ilmu syariah dan ilmu-ilmu pendukungnya (Kahf, 1995: 7).

Berdasarkan pemaparan Bapak Widyananto selaku staf Administrasi dan Keuangan PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta, sebagian besar alasan nasabah non muslim dalam memutuskan menjadi nasabah asuransi syariah adalah ketertarikannya dengan investasi atau dana *tabarru'* yang ada dalam asuransi syariah

sangat transparan. Seperti contoh pada produk asuransi syariah mitra amanah, alasan nasabah non muslim memilih produk mitra amanah karena dalam produk tersebut tidak hanya mengandung proteksi kesehatan namun mendapatkan tambahan unsur investasi pula yang dapat menjamin hidup seseorang pada waktu yang tak terduga<sup>4</sup>.

Alasan peneliti memilih penelitian skripsi di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta adalah: pertama, berdasarkan eksistensinya di unit usaha asuransi, PT AJS Bumiputera telah memiliki nama yang baik di kalangan masyarakat. Kedua, secara akademis berdasarkan data yang didapat dari laporan keuangan PT AJS Bumiputera tahun 2015, dana investasi peserta lebih besar dari dana investasi peserta laporan keuangan perusahaan asuransi syariah lain, yaitu sebesar Rp 767.057.240.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Isu Klaim, Surplus Underwriting, Kredibilitas Pelaku Industri, dan Kredibilitas Perusahaan Terhadap Minat Masyarakat Muslim Dan Non-Muslim Untuk Menggunakan Produk Asuransi Syariah**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Widayananto selaku staf Administrasi dan Keuangan PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta, tanggal

1. Apakah isu klaim berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah?
2. Apakah *surplus underwriting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah?
3. Apakah kredibilitas pelaku industri berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah?
4. Apakah kredibilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Menjelaskan pengaruh isu klaim terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah.
  - b. Menjelaskan pengaruh *surplus underwriting* terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah.
  - c. Menjelaskan pengaruh kredibilitas pelaku industri terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah.

- d. Menjelaskan pengaruh kredibilitas perusahaan terhadap minat masyarakat muslim dan non muslim untuk menggunakan produk asuransi syariah.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran terhadap pengetahuan peneliti dalam menganalisis fenomena-fenomena ekonomi dan keuangan khususnya bidang asuransi syariah.

### b. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan sumbangan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama mengenai asuransi syariah.

### c. Bagi Praktisi

Diharapkan dapat menjadi bahan acuan yang dapat digunakan pihak asuransi syariah dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan memilih asuransi syariah.

## **D. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan mengklasifikasikan pembahasan pada beberapa bagian yang terdiri dari lima bab yaitu: Bab I pendahuluan memuat penjelasan yang bersifat umum mengenai latar

belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi kerangka teoretis dan pengembangan hipotesis yang di dalamnya terdapat tiga pokok bahasan, yaitu teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik yang akan di bahas. Selanjutnya pengembangan hipotesis, yaitu upaya untuk merumuskan hipotesis dengan argumen yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan. Yang terakhir model penelitian atau kerangka berfikir, yaitu kerangka (gambar) yang meringkas penurunan hipotesis dan atau hubungan antar variabel yang akan diuji.

Bab III metode penelitian. Menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Bab ini berisikan jenis dan sifat penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisikan deskripsi dari obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam dari hasil temuan dan menjelaskan implikasinya.

Bab V simpulan, implikasi dan saran. Bab ini berisikan kesimpulan, implikasi dan saran untuk pihak perusahaan yang bersangkutan maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel klaim terhadap minat nasabah (masyarakat muslim dan non muslim) di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai t hitung sebesar 2,968 dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa prosedur klaim yang ditetapkan perusahaan jika sangat jelas dan tidak menyulitkan nasabah, maka nasabah pun akan semakin memiliki minat yang tinggi untuk bergabung dengan perusahaan asuransi syariah.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel surplus underwriting terhadap minat nasabah (masyarakat muslim dan non muslim) di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai t hitung sebesar 2,438 dan nilai signifikansi sebesar  $0,017 \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin jelas perusahaan dalam menetapkan ketentuan underwriting bagi para nasabah, maka semakin tinggi minat nasabah untuk bergabung dengan perusahaan asuransi syariah.



3. Terdapat pengaruh negatif signifikan antara variabel kredibilitas pelaku industri terhadap minat nasabah (masyarakat muslim dan non muslim) di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai t hitung sebesar -2,077 dan nilai signifikansi sebesar  $0,041 \geq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kredibilitas pelaku industri, maka semakin rendah minat nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah.
4. Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel kredibilitas perusahaan terhadap minat nasabah (masyarakat muslim dan non muslim) di PT AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai t hitung sebesar 4,250 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kredibilitas perusahaan, maka semakin tinggi pula minat nasabah terhadap perusahaan asuransi syariah.

## **B. Saran**

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh. Di masa mendatang diharapkan dapat menyakikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal diantaranya:

1. Klaim, surplus underwriting, kredibilitas pelaku industri, dan kredibilitas perusahaan bukan semata-mata faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk asuransi syariah. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah atau mengganti

variabel-variabel yang berpengaruh terhadap minat nasabah, seperti promosi, premi, kualitas produk, dan lain sebagainya.

2. Penelitian ini hanya menggunakan sampel di wilayah Yogyakarta dan hanya memilih satu perusahaan asuransi syariah. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak dan memperluas daerah survey sehingga hasil penelitian yang didapatkan lebih lengkap dan dapat dibandingkan dengan perusahaan asuransi syariah yang satu dengan yang lainnya.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian tentang asuransi syariah, agar minat menjadi nasabah asuransi syariah semakin meningkat, apabila pemegang polis asuransi semakin banyak maka semakin meningkat pula tingkat kemakmuran suatu masyarakat, karena risiko kerugian yang mungkin terjadi akan bersama-sama ditanggung oleh sesama pemegang polis asuransi syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Abdul Rahman. (1993). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Ali, AM Hasan. (2004). *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana.
- Amstrong, Gary, dan Philip Kotler. (2011). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Asy'arie, Musa. (2015). *Islam: Etika & Konspirasi Bisnis*. Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Islam.
- Bahammam, Fahad Salim. (2013). *Fikih Modern Praktis*. Jakarta: Kalil.
- Billah, Mohd Ma'sum. (2010). *Penerapan Pasar Modal Islam*. Malaysia: Sweet & Maxwell Asia.
- Budiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Damayanti, Febrinda Eka. (2016). Pengaruh Kontribusi Peserta, Klaim, dan Hasil Investasi terhadap Surplus Underwriting Asuransi Umum Syariah di Indonesia. *Skripsi Universitas Airlangga Surabaya*.
- Fitriah, Epi, dkk. (2014-2015). Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Pertumbuhan Aset Pada PT. Sinarmas Syariah Tahun 2013-2014. *Prosiding Penelitian Sivitas Akademika Unisba*.
- Ghazali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariance dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Chairun Nisa, dan Suryani Tatik. (2013). Pengaruh Keramahan, Kredibilitas, dan Citra Karyawan terhadap Kedekatan Karyawan dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Vol 3 No 1. May 2013.
- Hansen, Harvard. (2003). Antecedents to Customer Disclosing Intimacy with Service Employees. *Journal of Marketing*. Vol 17 No. 6 2003.
- Hartono, Sri Rejeki. (1997). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi Cet. Ke-3*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Iqbal, Muhaimin. (2005). *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik/Penulis*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Irawan. (1997). *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Karwati, Euis Lia. (2011). Metode Alokasi Surplus Underwriting Dana Tabarru' Pada Asuransi Kerugian Syariah Studi Pada Unit Syariah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Kahf, Monzer. (1995). *Ekonomi Islam: Telaah Analitik terhadap Fungsi Sistem Ekonomi Islam, Cet. 1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Komputer, Wahana. (2005). *Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Kurniawati, Tursina. (2014). Pengaruh Proses Rekrutmen, Seleksi, dan Gaji terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Murnani, Nimas. (2016). Analisis Pengaruh Hasil Underwriting terhadap Tingkat Solvabilitas Perusahaan Asuransi Jiwa dengan Prprofitabilitas Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Nasution. (2009). *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Pahrus. (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, Kontribusi, dan *Word Of Mouth* (WOM) Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Produk Asuransi Syariah Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*.
- Peraturan Menteri Keuangan nomor 18/PMK.010/2010, *Tentang Dasar Penyelenggaraan Usaha Asuransi dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah*.
- Priyatno, Duwi. (2009). *Lima Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Qardhawi, Yusuf. (1997). *Sistem Masyarakat Islam dalam Al-Qur'an dan Sunnah*. Solo: Citra Islami Press.
- Rahmawati, Winny. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim dalam Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Cabang Margonda. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Riani, Feby (2014). Pengaruh Solvalibilitas, Premi, Klaim, Investasi, dan Underwriting Terhadap Pertumbuhan Laba Perusahaan Asuransi Umum Syariah. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Shaleh, Abdul Rahman, dan Muhib Abdul Wahab. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir. (2004). *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunanto, dkk. (2015). Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Asuransi dan Differensiasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT ACE Jaya Proteksi Semarang. *Jurnal of Management*. Vol. 1 No. 1. Februari 2015.
- Suryani, Tatik. (2012). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Yeni. (2013-2014). Analisis Sistem dan Prosedur Penagihan Klaim Asuransi Kesehatan. *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1 No. 1.
- Syah, Muhibbin. (2007). *Psikologi Pendidikan: Suatu Pendekatan Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syahatah, Husain Husain. (2006). *Asuransi dalam Perspektif Syariah*. Jakarta: Amzah.
- Tim Penyusun. (2016). *Buku Seri Literasi Keuangan-Perasuransian*.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing.
- Undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.
- Wulandari, Septin Nur. (2013). Pengaruh Besaran Premi, Risiko, Klaim, dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah. *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- (sikapiuangmu.ojk.go.id) diakses pada tanggal 5 Desember 2016.

([www.core.ac.uk](http://www.core.ac.uk)) diakses pada tanggal 5 Desember 2016.

([www.elshinta.com](http://www.elshinta.com)) diakses pada tanggal 8 November 2016.

([www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com)) diakses pada tanggal 8 November 2016.

([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)) diakses pada tanggal 5 Desember 2016.



## LAMPIRAN 1

### Terjemahan Ayat Al-Qur'an

#### Q.S An-Nisa (4) ayat 9

Artinya: *“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan kata yang benar.”*

#### Q.S An-Nisa (4) ayat 29

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”*

#### Q.S Al-Baqarah (2) ayat 195

Artinya: *“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”*

#### Q.S An-Nahl (16) ayat 93

Artinya: *“Dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.”*

#### Q.S An-Nisa (4) ayat 58

Artinya: *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”*

#### Q.S Al-Baqarah (2) ayat 284

Artinya: *“Kepunyaan Allah-lah segala apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Dan jika kamu melahirkan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu menyembunyikan, niscaya Allah akan membuat perhitungan dengan kamu tentang perbuatanmu itu. Maka Allah mengampuni siapa yang dikehendaki-Nya dan menyiksa siapa yang dikehendaki-Nya; dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu”.*



Terjemahan Hadits

Hadits Aisyah RA

Arinya: *“Rasulullah SAW menerima hadiah dan membalasnya dengan yang seperti itu atau lebih.”*



## LAMPIRAN 2

No.	Penulis (Tahun)	Sumber	Judul	Variabel & Alat Analisis	Ringkasan Hasil
1.	Sunanto, Andi Tri Haryono, dan Maria Magdalena	Jurnal, Universitas Pandanaran Semarang	PENGARUH KREDIBILITAS PERUSAHAAN ASURANSI DAN DIFFERENSIASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ACE JAYA PROTEKSI SEMARANG	Variabel Ind: Kepuasan Pelanggan Variabel Dep: Kredibilitas dan Differensiasi  Alat Analisis: Analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif pada variabel kredibilitas perusahaan dan differensiasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT ACE Jaya Proteksi Semarang.
2.	Chairun Nisa Halim, dan Tatik Suryani	Jurnal, STIE Perbanas Surabaya	PENGARUH KERAMAHAN, KREDIBILITAS, DAN CITRA KARYAWAN TERHADAP KEDEKATAN KARYAWAN DAN KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK KONVENSIONAL DI SURABAYA	Variabel Ind: Kedekatan Karyawan dan Kepuasan Nasabah Variabel Dep: Keramahan, Kredibilitas, dan Citra Karyawan  Alat Analisis: Model Persamaan Struktural	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kredibilitas dan citra karyawan berpengaruh signifikan pada keintiman antara bank karyawan dan pelanggan.
3.	Yeni Susanti	Jurnal, STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung	ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PENAGIHAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN	Variabel Ind: Klaim Asuransi Kesehatan Variabel Dep: Sistem dan Prosedur Penagihan	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pemahaman isi kesepakatan dalam perjanjian kerjasama oleh semua bagian



				Alat Analisis: Studi kasus	terkait dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pemberian layanan dan menghindari penolakan klaim oleh asuransi kesehatan.
4.	Septin Nur Wulandari	Skripsi, UIN Sunan Kalijaga	PENGARUH BESARAN, PREMI, RISIKO, KLAIM, DAN AKAD PADA ASURANSI TERHADAP MINAT CALON NASABAH ASURANSI SYARIAH	Variabel Ind: Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah Variabel Dep: Premi, Risiko, Klaim, dan Akad  Alat Analisis: Regresi linier berganda	Berdasarkan hasil pengujian dan analisis pembahasan, variabel premi, risiko, klaim, dan akad tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah dalam memilih produk asuransi.
5.	Muhammad Ikhsan, Asep Rahman Hidayat, dan Epi Fitriah	Jurnal, Universitas Islam Bandung	PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP PERTUMBUHAN ASET PADA PT. ASURANSI SINARMAS SYARIAH TAHUN 2013-2014	Variabel Ind: Pertumbuhan Aset Variabel Dep: Premi dan Klaim  Alat Analisis: Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel premi tidak berpengaruh terhadap pertumbuhan aset di PT Asuransi Sinarmas syariah. Dan variabel klaim berpengaruh negatif, yang berarti setiap terjadinya klaim akan mengurangi pertumbuhan aset PT Asuransi Sinarmas Syariah.
6.	Febrinda Eka Damayanti	Skripsi, Universitas Airlangga Surabaya	PENGARUH KONTRIBUSI PESERTA,	Variabel Ind: Surplus Underwriting	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

			KLAIM, DAN HASIL INVESTASI TERHADAP SURPLUS UNDERWRITING ASURANSI UMUM SYARIAH DI INDONESIA	Variabel Dep: Kontribusi Peserta, Klaim, dan Hasil Investasi Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda	secara simultan variabel kontribusi peserta, klaim, dan hasil investasi berpengaruh signifikan terhadap surplus underwriting asuransi umum syariah di Indonesia
7.	Cahya Minatiningasih	Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SYARIAH KANTOR CABANG PURWOKERTO	Variabel Ind: Minat Menjadi Nasabah Variabel Dep: Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Alat Analisis: regresi linier berganda, deskriptif responden, dan deskriptif variabel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di AJB Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Yogyakarta
8.	Pahrus	Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KONTRIBUSI, DAN <i>WORD OF MOUTH</i> (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA CABANG YOGYAKARTA)	Variabel Ind: Keputusan Nasabah Variabel Dep: Kualitas Layanan, Kontribusi, dan Word of Mouth (WOM) Alat Analisis: Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kontribusi, dan <i>word of mouth</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk asuransi syariah

## LAMPIRAN 3

**Analisis Isu Klaim, *Surplus Underwriting*, Kredibilitas Pelaku Industri dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim dalam Menggunakan Produk Asuransi Syariah**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr(i) Responden

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Kami berdoa semoga Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam lindungan dan berkah Tuhan yang Maha Esa. Amin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menugaskan kepada mahasiswa untuk melakukan survey skripsi tentang “Analisis Isu Klaim, *Surplus Underwriting*, Kredibilitas Pelaku Industri, dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim dalam Menggunakan Produk Asuransi Syariah”.

Untuk tujuan tersebut kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) menjadi responden guna pengisian kuesioner survey ini. Atas perhatian dan bantuannya, kami mengucapkan terima kasih. Semua informasi dalam kuesioner bersifat rahasia, dan identitas Bapak/Ibu/Sdr(i) tetap akan dirahasiakan. Semua data hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) terlebih dahulu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Hormat Kami,

Idhana Fauziah

**A. Data Responden**

Nama: .....

Tempat, Tanggal lahir: .....

1. Jenis Kelamin:  L  P
2. Status:  Menikah  Belum Menikah  
 Cerai Hidup  Cerai Meninggal
3. Agama:  Islam  Hindu  
 Kristen Protestan  Budha  
 Kristen Katolik  Khong Huchu
4. Pendidikan Terakhir:  
 SD/Sederajat  Diploma  
 SLTP/SMP  Sarjana  
 SLTA/SMA  Pascasarjana
5. Pekerjaan:  
 PNS  Ibu Rumah Tangga  
 Wiraswasta  Lain-lain  
 Karyawan
6. Lama menjadi nasabah Asuransi:  
 Thn
7. Alasan memilih Asuransi (jawaban boleh lebih dari satu):  
 a. Premi tidak mahal  
 b. Keuntungan dari manfaat produk  
 c. Proses klaim yang mudah  
 d. Agen yang profesional  
 e. Fasilitas dari perusahaan tempat Anda bekerja

Pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan di bawah ini yang dianggap paling tepat dengan memberi tanda  $\surd$  (ceklis):

Pilihan jawaban:

Nilai:

a. Sangat tidak setuju (STS)

: 1

- b. Tidak setuju (TS) : 2  
 c. Netral (N) : 3  
 d. Setuju (S) : 4  
 e. Sangat setuju (SS) : 5

**1) Isu Klaim Asuransi Syariah (X1)**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Hak peserta yang diberikan oleh perusahaan dengan adil membuat saya lebih tertarik menjadi nasabah asuransi syariah					
2.	Saya lebih tertarik dengan asuransi syariah karena dana ganti rugi didapat dari dana sosial untuk kebajikan					
3.	Saya lebih tertarik dengan asuransi syariah karena tahap penggantian kerugian yang tidak sulit					
4.	Saya lebih tertarik dengan asuransi syariah karena proses pengajuan ganti rugi yang mudah					
5.	Hak-hak yang didapatkan oleh peserta asuransi syariah sudah sesuai dengan perjanjian					

**2) Surplus Underwriting (Selisih antara dana *tabarru'* yang digunakan untuk menanggung kerugian biaya peserta dengan penggolongan jenis risiko) (X2)**

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Perusahaan asuransi syariah telah menentukan pembagian risiko yang adil bagi nasabah					
2.	Nasabah diberitahu berapa persen					

	pembagian risiko yang akan diterima					
3.	Nasabah diberitahu berapa persen laba yang akan didapatkan untuk perusahaan asuransi syariah					
4.	Perjanjian antara nasabah dengan perusahaan asuransi syariah sangat jelas					
5.	Nasabah diberitahu berapa persen kemungkinan akan mengalami kerugian oleh perusahaan asuransi syariah					

### 3) Kredibilitas Pelaku Industri (X3)

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang profesional dari karyawan membuat saya sangat percaya dengan produk asuransi yang ditawarkan					
2.	Keterbukaan dalam penyampaian informasi membuat saya tertarik dengan produk yang ditawarkan					
3.	Saya lebih percaya dengan karyawan yang pemahamannya luas terhadap segala hal yang berkaitan dengan asuransi syariah					
4.	Saya sangat mengapresiasi kepada karyawan yang melayani nasabah dengan jujur					
5.	Profesionalisme karyawan mempengaruhi saya dalam menyampaikan masalah serta keterbukaan dalam bertanya mengenai produk asuransi syariah					

#### 4) Kredibilitas Perusahaan (X4)

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Nama baik perusahaan menjadi salah satu tolok ukur saya dalam memilih perusahaan asuransi syariah					
2.	Kemampuan menghadirkan produk yang menarik, inovatif, dan bermanfaat membuat saya percaya dengan perusahaan asuransi syariah					
3.	Saya sangat tertarik dengan perusahaan asuransi syariah yang mampu memberikan pelayanan dengan baik dan mampu melayani semua kalangan					
4.	Perusahaan asuransi di Indonesia belum mampu meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya					
5.	Kebijakan perusahaan mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan produk asuransi syariah					

#### 5) Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim (Y)

No	Item	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya lebih tertarik dengan asuransi konvensional					
2.	Saya lebih tertarik dengan asuransi syariah					
3.	Jika saya sudah menggunakan asuransi konvensional saya tidak akan berpindah menjadi nasabah asuransi syariah apapun alasannya					
4.	Jika saya sudah menggunakan asuransi syariah saya tidak akan					



	berpindah menjadi nasabah asuransi konvensional apapun alasannya					
5.	Tahapan penggantian kerugian yang mudah membuat saya lebih tertarik pada asuransi syariah					
6.	Penggolongan jenis risiko yang adil membuat saya lebih tertarik pada asuransi syariah					
7.	Karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang profesional membuat saya lebih tertarik pada asuransi syariah					
8.	Produk-produk yang ditawarkan asuransi syariah sangat beragam					
9.	Produk-produk yang ditawarkan asuransi syariah memiliki manfaat untuk orang banyak					
10.	Saya akan mempromosikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah asuransi syariah					

## LAMPIRAN 4

## Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Status	Agama	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
1.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	PNS	1 tahun 1 bulan
2.	Laki-laki	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	5 tahun
3.	Laki-laki	Menikah	Islam	Diploma	Lain-lain	5 tahun 1 bulan
4.	Perempuan	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	5 tahun
5.	Perempuan	-	Islam	Sarjana	Karyawan	3 tahun 3 bulan
6.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	Wiraswasta	3 tahun 3 bulan
7.	Perempuan	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Ibu Rumah Tangga	5 tahun
8.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	3 tahun 2 bulan
9.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	3 tahun 6 bulan
10.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	3 tahun 5 bulan
11.	Perempuan	Menikah	Islam	Diploma	Karyawan	8 tahun
12.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	5 tahun
13.	Laki-laki	Menikah	Islam	SLTA/SMA	PNS	4 tahun
14.	Perempuan	Menikah	Islam	Diploma	Karyawan	7 tahun
15.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	6 tahun
16.	Laki-laki	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	6 bulan
17.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	PNS	7 tahun
18.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	2 tahun
19.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	Wiraswasta	2 bulan
20.	Perempuan	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Ibu Rumah Tangga	2 bulan
21.	Perempuan	Menikah	Kristen Katolik	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	5 tahun
22.	Laki-laki	Menikah	Kristen Katolik	Sarjana	Wiraswasta	5 tahun
23.	Perempuan	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	7 tahun 4 bulan
24.	Laki-laki	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	7 tahun 4

						bulan
25.	Perempuan	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	3 tahun
26.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	PNS	4 tahun
27.	Laki-laki	Menikah	Islam	Sarjana	Ibu Rumah tangga	3 tahun
28.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	PNS	4 tahun
29.	Laki-laki	Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	3 tahun
30.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	Wiraswasta	4 tahun
31.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Karyawan	5 bulan
32.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Karyawan	1 tahun 1 bulan
33.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	Sarjana	Wiraswasta	2 tahun
34.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	4 tahun
35.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	Sarjana	PNS	5 tahun 3 bulan
36.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	2 tahun 2 bulan
37.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Wiraswasta	6 bulan
38.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	6 tahun
39.	Perempuan	Menikah	Islam	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	7 tahun
40.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun
41.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
42.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	Diploma	Karyawan	3 tahun 1 bulan
43.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun 6 bulan
44.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	Sarjana	PNS	4 tahun
45.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	Sarjana	PNS	5 tahun
46.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun 5 bulan
47.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	4 tahun
48.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	Sarjana	PNS	4 tahun 7 bulan
49.	Laki-laki	Belum	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun 3

		Menikah				bulan
50.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lian-lain	5 bulan
51.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
52.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	7 bulan
53.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	Sarjana	Karyawan	3 tahun 2 bulan
54.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
55.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun 4 bulan
56.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Katolik	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun
57.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Katolik	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
58.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Katolik	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun
59.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun
60.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	4 bulan
61.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun 1 bulan
62.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
63.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Katolik	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
64.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun
65.	Laki-laki	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun 6 bulan
66.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	4 tahun
67.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	3 tahun
68.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun 5 bulan
67.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	8 bulan
68.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun
69.	Perempuan	Belum Menikah	Islam	SLTA/SMA	Lain-lain	5 bulan

70.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	2 tahun
71.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Karyawan	3 tahun 5 bulan
72.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun
73.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	Pascasarjana	Lain-lain	2 tahun 6 bulan
74.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	7 bulan
75.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	10 tahun
76.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Karyawan	6 bulan
77.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Karyawan	5 bulan
78.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Karyawan	4 tahun
79.	Perempuan	Cerai Meninggal	Kristen Protestan	-	Ibu Rumah Tangga	2 tahun 3 bulan
80.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Lain-lain	2 bulan
81.	Perempuan	Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Ibu Rumah Tangga	3 tahun
82.	Perempuan	Menikah	Kristen Protestan	Diploma	Karyawan	1 tahun
83.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTP/SMP	Lain-lain	2 tahun
84.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Karyawan	5 tahun
85.	Perempuan	Cerai Hidup	Kristen Protestan	Pascasarjana	Lain-lain	6 tahun
86.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Lain-lain	5 tahun
87.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Wiraswasta	2 tahun
88.	Perempuan	Cerai Meninggal	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Ibu Rumah Tangga	30 tahun
89.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Karyawan	2 tahun
90.	Laki-laki	Menikah	Kristen Protestan	Pascasarjana	Karyawan	13 tahun
91.	Perempuan	Menikah	Kristen Protestan	Diploma	Ibu Rumah Tangga	13 tahun
92.	Laki-laki	Belum	Kristen	Sarjana	Lain-lain	3 tahun

		Menikah	Protestan			
93.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Protestan	Sarjana	Wiraswasta	2 tahun
94.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	8 bulan
95.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	4 bulan
96.	Perempuan	Belum Menikah	Kristen Protestan	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun
97.	Laki-laki	Belum Menikah	Kristen Katolik	SLTA/SMA	Lain-lain	1 tahun

## LAMPIRAN 5

## Hasil Output SPSS 20.00

## 1. VALIDITAS

## a. Klaim

		Correlations					
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total Klaim
KL1	Pearson Correlation	1	,055	,592**	,480**	,554**	,710**
	Sig. (2-tailed)		,593	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KL2	Pearson Correlation	,055	1	,483**	,300**	,226*	,573**
	Sig. (2-tailed)	,593		,000	,003	,026	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KL3	Pearson Correlation	,592**	,483**	1	,755**	,607**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KL4	Pearson Correlation	,480**	,300**	,755**	1	,704**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KL5	Pearson Correlation	,554**	,226*	,607**	,704**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,026	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
Total Klaim	Pearson Correlation	,710**	,573**	,902**	,833**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

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



### b. Surplus Underwriting

		Correlations					Total Surplus Underwriting
		SU1	SU2	SU3	SU4	SU5	
SU1	Pearson Correlation	1	,587**	,647**	,734**	,636**	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
SU2	Pearson Correlation	,587**	1	,749**	,676**	,728**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
SU3	Pearson Correlation	,647**	,749**	1	,630**	,705**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
SU4	Pearson Correlation	,734**	,676**	,630**	1	,682**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
SU5	Pearson Correlation	,636**	,728**	,705**	,682**	1	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
Total Surplus Underwriting	Pearson Correlation	,835**	,870**	,866**	,863**	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

### c. Kredibilitas Pelaku Industri

		Correlations					
		KPI1	KPI2	KPI3	KPI4	KPI5	Total Kredibilitas Pelaku Industri
KPI1	Pearson Correlation	1	,419**	,400**	,442**	,407**	,710**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KPI2	Pearson Correlation	,419**	1	,502**	,298**	,418**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KPI3	Pearson Correlation	,400**	,502**	1	,411**	,601**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KPI4	Pearson Correlation	,442**	,298**	,411**	1	,552**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KPI5	Pearson Correlation	,407**	,418**	,601**	,552**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
Total Kredibilitas Pelaku Industri	Pearson Correlation	,710**	,707**	,779**	,729**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

#### d. Kredibilitas Perusahaan

		Correlations					Total Kredibilitas Perusahaan
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	n
KP1	Pearson Correlation	1	,582**	,494**	,150	,238*	,672**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,144	,019	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KP2	Pearson Correlation	,582**	1	,538**	,179	,442**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,079	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KP3	Pearson Correlation	,494**	,538**	1	,198	,462**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,052	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KP4	Pearson Correlation	,150	,179	,198	1	,335**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,144	,079	,052		,001	,000
	N	97	97	97	97	97	97
KP5	Pearson Correlation	,238*	,442**	,462**	,335**	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,000	,001		,000
	N	97	97	97	97	97	97
Total Kredibilitas Perusahaan	Pearson Correlation	,672**	,764**	,733**	,597**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

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

## e. Minat Nasabah

## Correlations

		MN1	MN2	MN3	MN4	MN5
MN1	Pearson Correlation	1	,494**	,656**	,359**	,127
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,217
	N	97	97	97	97	97
MN2	Pearson Correlation	,494**	1	,412**	,482**	,381**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
MN3	Pearson Correlation	,656**	,412**	1	,162	,049
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,113	,635
	N	97	97	97	97	97
MN4	Pearson Correlation	,359**	,482**	,162	1	,369**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,113		,000
	N	97	97	97	97	97
MN5	Pearson Correlation	,127	,381**	,049	,369**	1
	Sig. (2-tailed)	,217	,000	,635	,000	
	N	97	97	97	97	97
MN6	Pearson Correlation	,104	,394**	,108	,370**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,312	,000	,292	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
MN7	Pearson Correlation	,159	,387**	,178	,359**	,497**
	Sig. (2-tailed)	,119	,000	,081	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
MN8	Pearson Correlation	-,082	,135	-,105	,135	,431**
	Sig. (2-tailed)	,422	,186	,305	,186	,000
	N	97	97	97	97	97
MN9	Pearson Correlation	,021	,331**	,059	,273**	,325**
	Sig. (2-tailed)	,838	,001	,566	,007	,001
	N	97	97	97	97	97
MN10	Pearson Correlation	,143	,428**	,036	,528**	,376**
	Sig. (2-tailed)	,162	,000	,726	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
Total Minat Nasabah	Pearson Correlation	,522**	,724**	,451**	,665**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97

## Correlations

		MN6	MN7	MN8	MN9	MN10
MN1	Pearson Correlation	,104	,159**	-,082**	,021**	,143
	Sig. (2-tailed)	,312	,119	,422	,838	,162
	N	97	97	97	97	97
MN2	Pearson Correlation	,394**	,387	,135**	,331**	,428**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,186	,001	,000
	N	97	97	97	97	97
MN3	Pearson Correlation	,108**	,178**	-,105	,059	,036
	Sig. (2-tailed)	,292	,081	,305	,566	,726
	N	97	97	97	97	97
MN4	Pearson Correlation	,370**	,359**	,135	,273	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,186	,007	,000
	N	97	97	97	97	97
MN5	Pearson Correlation	,801	,497**	,431	,325**	,376
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000
	N	97	97	97	97	97
MN6	Pearson Correlation	1	,605**	,372	,372**	,454**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
MN7	Pearson Correlation	,605	1**	,462	,452**	,375**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97
MN8	Pearson Correlation	,372	,462	1	,451	,273**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,007
	N	97	97	97	97	97
MN9	Pearson Correlation	,372	,452**	,451	1**	,268**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,008
	N	97	97	97	97	97
MN10	Pearson Correlation	,454	,375**	,273	,268**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,008	
	N	97	97	97	97	97
Total Minat Nasabah	Pearson Correlation	,736**	,717**	,471**	,549**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97

## 2. UJI RELIABILITAS

### a. Klaim

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	5

### b. Surplus Underwriting

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	5

### c. Kredibilitas Pelaku Industri

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	5

### d. Kredibilitas Perusahaan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	5

### e. Minat Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	10

### 3. UJI ASUMSI KLASIK

#### a. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Resid 1
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,00
	Std. Deviation	,298
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z		,651
Asymp. Sig. (2-tailed)		,791

#### b. Uji Multikolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1,398	,297		4,703	,000		
	Klaim	,229	,085	,288	2,696	,008	,470	2,129
	Surplus	,194	,080	,271	2,438	,017	,432	2,314
	Underwriting							
	Kredibilitas Pelaku Industri	-,196	,094	-,206	-2,077	,041	,542	1,844
	Kredibilitas Perusahaan	,344	,081	,415	4,250	,000	,562	1,781

a. Dependent Variable: Minat Nasabah



### c. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,101	,193		,524	,601
Klaim	,022	,055	,061	,406	,685
Surplus Underwriting	,003	,052	,009	,058	,954
Kredibilitas Pelaku Industri	-,024	,061	-,056	-,397	,692
Kredibilitas Perusahaan	,034	,053	,089	,643	,522

a. Dependent Variable: RES2

### d. Uji Hipotesis

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,712 <sup>a</sup>	,508	,486	,305

a. Predictors: (Constant), Kredibilitas Perusahaan, Klaim, Kredibilitas Pelaku Industri, Surplus Underwriting

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,811	4	2,203	23,705	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,549	92	,093		
	Total	17,360	96			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kredibilitas Perusahaan, Klaim, Kredibilitas Pelaku Industri, Surplus Underwriting

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	1	(Constant)	1,398			,297
	Klaim	,229	,085	,288	2,696	,008
	Surplus Underwriting	,194	,080	,271	2,438	,017
	Kredibilitas Pelaku Industri	-,196	,094	-,206	-2,077	,041
	Kredibilitas Perusahaan	,344	,081	,415	4,250	,000

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

## LAMPIRAN 6

## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 033 / 576 / 76K / 5 / 2017

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widyanarto  
Jabatan : Kepala Unit Administrasi dan Keuangan  
PT. AJS Bumiputera  
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa:

Nama : Idhana Fauziah  
NIM : 13820095  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Universitas/ PT : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian untuk menyelesaikan skripsi jenjang S1 di PT. AJS Bumiputera Kantor Cabang Yogyakarta dengan judul **“Analisis Isu Klaim, Surplus Underwriting, Kredibilitas Pelaku Industri dan Kredibilitas Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Muslim dan Non Muslim dalam Menggunakan Produk Asuransi Syariah (Studi pada PT. AJS Bumiputera)”**.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 12 Mei 2017

PT. AJS Bumiputera  
Kantor Cabang Yogyakarta

  
  
Widyanarto

Kepala Unit Administrasi &amp; Keuangan

LAMPIRAN 7

Dokumentasi Penelitian



**LAMPIRAN 8****Curriculum Vitae****Data Pribadi**

- Nama : Idhana Fauziah
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 06 Mei 1995
- Kewarganegaraan : Indonesia
- Agama : Islam
- Alamat : Jl. Kaliabang Bungur No. 15 RT/RW 004/001,  
Pejuang, Medan Satria, Bekasi, Jawa Barat
- Telepon : 085694427069
- Email : [idhanaf@yahoo.com](mailto:idhanaf@yahoo.com)/[idhanafauziah.if@gmail.com](mailto:idhanafauziah.if@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

- 2001-2007 : MI Attaqwa 08 Bekasi
- 2007-2010 : SMPN 5 Bekasi
- 2010-2013 : MA Ali Maksum Krapyak Yogyakarta
- 2013-2017 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA