PENGARUH BESARAN PREMI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH ASURANSI MOBIL PADA TAHUN 2017 DI ASURANSI BUMIPUTERA MUDA (BUMIDA) SYARIAH SURABAYA

SKRIPSI

Oleh :

ANGGUN FILDA RISTANTI

NIM. G04214004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Anggun Filda Ristanti NIM : G04214004 sudah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 25 Juli 2018

Pembimbing

Hanafi Adi Putranto ,S.Si.,SE., M.Si

NIP. 198209052015031002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Anggun Fida Ristanti
NIM	: G04214004
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di Asuransi Bumiputera Muda Syariah Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 25 Juli 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

F7419AFF076528436

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Anggun Filda Ristanti

NIM. G04214004

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Anggun Filda Ristanti, NIM: G04214004 ini telah dipertahankan di depan Sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 25 Juli 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I

Hanafi Adi Putranto, S.Si.,SE., M.Si
NIP. 198209052015031002

Penguji II,

H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP. 197311171998031003

Penguji III,

Deasy Tantriana, MM
NIP. 198312282011012009

Penguji IV,

Aris Fanani, M.Kom
NIP. 198701272014031002

Surabaya, 25 Juli 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANGGUN FILDA RISTANTI
NIM : G04214004
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : anggunfilda@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
: Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di Asuransi Bumiputera Muda (BUMIDA) Syariah Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Juli 2018

Penulis

(ANGGUN FILDA R)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (Bumida) Syariah Surabaya". Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Besaran Premi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil yang berstudi kasus di Asuransi Bumiputera Muda Syariah Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan populasi para nasabah asuransi mobil Bumida Syariah Surabaya yang jumlah nasabah pada periode bulan Juli-Desember 2017 berjumlah 157 orang. Untuk itu sampel data yang diambil sebanyak 61 responden. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner langsung ke nasabah.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel bebas (Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap pengambilan keputusan di Asuransi Bumiputera Muda Syariah Surabaya dengan hasil nilai sig. 0,000 < 0,5 maka sesuai dengan ketentuan jika nilai sig < 0,05 maka variabel bebas ini berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil. Selanjutnya, hasil dari variabel bebas secara parsial ini memiliki hasil yang berbeda-beda, dimana dilihat dari hasil variabel bebas (Besaran Premi) nilai sig Thitung adalah 0,000 dan nilai tersebut < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dilihat lagi dari variabel bebas Kualitas Pelayanan dimana hasil nilai sig Thitung adalah 0,036 dan nilai tersebut < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Saran dari penelitian ini untuk Pihak Asuransi Bumida Syariah Surabaya harus memperluas lagi informasi yang diberikan pada masyarakat mengenai produk asuransi syariah. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat terutama informasi tentang produk asuransi mobil syariah. Dengan memberikan informasi itu pula perusahaan Asuransi Bumida Syariah Surabaya juga dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pembelian produk asuransi mobil syariah yang dimilikinya. Asuransi Bumida Syariah Surabaya dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Walaupun begitu perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimilikinya

Kata Kunci : Besaran Premi, Kualitas Pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN .....
ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI .....
viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah..... 6
C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Kegunaan Penelitian..... 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori..... 8
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....
51
C. Kerangka Konseptual..... 58
D. Hipotesis..... 58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 60
B. Waktu dan Tempat Penelitian..... 60
C. Populasi dan Sampel Penelitian..... 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Variabel Penelitian..... 63
E. Definisi Operasional..... 64
F. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 65
G. Data dan Sumber Data..... 69
H. Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data..... 70

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian..... 77
B. Analisis Data..... 85

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya..... 96
B. Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya..... 98

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN..... 101
B. SARAN..... 101

DAFTAR PUSTAKA..... 103

LAMPIRAN..... 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Jumlah Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia…… 1
2.1 Perbedaan Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah…….……... 23
2.2 Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor Pertanggungan *Comprehensive/All Risk*…….. 30
2.3 Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor Pertanggungan *Total Loss Only* (TLO)…… 31
2.4 Tarif Premi atau Kontribusi Perluasan Jaminan Asuransi Kendaraan Bermotor …….…… 31
2.5 Penelitian Terdahulu…….……... 51
3.1 Rincian Nasabah Asuransi Mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya…….……. 61
3.2 Definisi Operasional ……... 64
3.3 Uji *Pretest* Validitas Variabel Premi……..... 66
3.4 Uji *Pretest* Validitas Variabel Kualitas Pelayanan……... 66
3.5 Uji *Pretest* Validitas Pengambilan Keputusan…….… 67
3.6 Hasil Uji Reliabilitas Validitas Premi…….. 68
3.7 Hasil Uji Reliabilitas Validitas Kualitas Pelayanan……. 69
3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengambilan Keputusan…….. 69
3.9 Skala Pengukuran……..……..... 71
4.1 Karakteristik Usia Responden…….. 84
4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden…….. 84
4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden……. 85
4.4 One-Sample Kolmograf-Smirnov Test……..... 83
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas…….. 88
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas……... 90
4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda……. 91
4.8 Hasil Uji T……..... 92
4.9 Hasil Uji F……..... 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Tabel Halaman

4.1 Grafik Normal P-P Plot……...……... 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia asuransi di Indonesia hingga saat ini memiliki tantangan yang semakin menguat. Akan tetapi tantangan yang ada tidak mengurangi minat perusahaan asuransi konvensional yang ada di Indonesia untuk terus berkembang. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan asuransi konvensional adalah besarnya jumlah penduduk Indonesia yang menganut agama Islam. Hal ini memunculkan perusahaan asuransi syariah yang menerapkan usaha perasuransian dengan berlandaskan ajaran Islam dan sesuai dengan prisip-prinsip syariah.

Terkait dengan beroperasinya berbagai macam jasa yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi konvensional, kini perkembangan perusahaan asuransi syariah juga tumbuh semakin pesat. Sehingga saat ini kehadiran jasa asuransi syariah sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan memberi kemudahan untuk masyarakat sekitar. Adapun jenis perusahaan asuransi syariah yang telah berkembang di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut ini:[1]

Tabel 1.1 (Jumlah Perusahaan Asuransi Syariah di Indonesia)

Jenis Perusahaan Asuransi Syariah	Jumlah
Perusahaan asuransi syariah penuh	5
Unit asuransi syariah	37
Reasuransi	3
Jumlah	45

[1] Novi Puspitasari, "Sejarah Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaannya dengan Asuransi Konvensional", *JEAM*, Vol X, No.1 (2011), hlm 38.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa usaha asuransi syariah di Indonesia mulai berjalan lancar dan bertumbuh pesat serta dapat diterima oleh masyarakat di Indonesia. Untuk saat ini, masyarakat Indonesia mulai terbiasa bertransaksi dengan menggunakan asuransi syariah. Hal ini dapat terjadi dikarenakan permintaan masyarakat akan usaha asuransi syariah semakin meningkat. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI)

> Asuransi syariah merupakan usaha yang dilakukan diantara beberapa orang dengan maksud untuk saling melindungi dan tolong menolong yang dilakukan melalui investasi baik dalam bentuk aset ataupun dalam bentuk dana tabarru' yang menerapkan pola pengembalian untuk menghadapi sebuah risiko tertentu yang dihadapi setiap nasabah dengan melalui akad yang telah disepakati oleh masing-masing pihak dan sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian menyatakan bahwa

> Asuransi yaitu suatu perjanjian yang dilakukan diantara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis (nasabah), dimana hal tersebut menjadi dasar atau acuan bagi penerimaan premi dengan imbalan untuk memberikan penggantian kepada pemegang polis karena suatu kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan maupun tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita pihak pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran dengan acuan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidup tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.[2]

PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Unit Syariah atau Bumida Syariah yang berdiri mulai tanggal 19 Februari 2004 dan beroperasi sejak bulan April 2004

[2] Herry Ramadhani, "Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.01, No.01, (Desember, 2015), hlm 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

termasuk dalam kelompok bisnis AJB Bumiputera 1912, perusahaan ini bergerak di bidang asuransi umum atau kerugian syariah. AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan yang memelopori industri asuransi di Indonesia. Bumida Syariah telah banyak menawarkan berbagai macam produk asuransi baru yang menarik untuk ditawarkan kepada seluruh masyarakat. Hal ini untuk menanggapi persaingan dengan perusahaan asuransi syariah lainnya. Namun, dengan adanya kondisi tersebut perusahaan asuransi Bumida Syariah tetap berupaya mengembangkan program-program asuransi syariah yang ditawarkan dan hal tersebut membuat perusahaan tetap bertahan.

Produk asuransi yang ditawarkan Bumida Syariah Surabaya ada berbagai macam jenisnya. Salah satu produk tersebut yaitu produk asuransi mobil syariah. Pada produk ini, perusahaan asuransi memberikan jaminan atau proteksi terhadap suatu kerugian atau kerusakan yang di derita nasabah atas kendaraan bermotor yang dimilikinya, yang diakibatkan karena kecelakaan dan pencurian yang dialami nasabah. Pada produk asuransi mobil ini, nasabah mendapatkan nilai tambah berupa sebuah perlindungan menyeluruh untuk mobil nasabah yang bisa memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah. Pada industri perasuransian, setiap nasabah atau individu memiliki kriteria tersendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkan dan diharapkan. Terdapat nasabah yang memiliki keinginan pada suatu perusahaan asuransi agar perusahaan asuransi tersebut memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri, misalnya seperti besaran premi yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi tersebut. Selain itu, ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pula nasabah yang mempunyai keinginan agar perusahaan asuransi dapat memberikan kualitas pelayanan yang cepat, baik, efisien serta memuaskan.

Pada saat ini, Asuransi Bumida Syariah cabang Surabaya dapat berkembang karena adanya besaran premi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh perusahaan. Pada asuransi, premi atau pertanggungan merupakan kewajiban pihak tertanggung (nasabah), dalam hal ini hasil dari kewajiban tersebut digunakan oleh penanggung (pihak asuransi) untuk menggantikan sebuah kerugian yang dialami oleh pihak tertanggung (nasabah). Pada dasarnya besaran premi ditentukan melalui suatu persentase dari jumlah pertanggungan, persentase tersebut merupakan penilaian yang dilakukan oleh penanggung (pihak asuransi) terhadap risiko yang ditanggung oleh peruahaan tersebut. Pada dasarnya penilaian yang dilakukan oleh penanggung tidak sama, hal ini terpengaruh oleh hukum permintaan dan penawaran yang berlaku.[3] Selain itu, perkembangan asuransi pada perusahaan Bumida Syariah cabang Surabaya tidak hanya dilihat dari besaran premi yang terjangkau. Namun, dalam hal kualitas pelayanan, perusahaan asuransi Bumida Syariah cabang Surabaya juga harus memadai.

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya/pelayanan yang baik yang diberikan oleh perusahaan asuransi Bumida Syariah cabang Surabaya kepada nasabah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan

[3] Septin Nur Wulandari, "Pengaruh Besaran Premi, Resiko, Klaim Dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah" (Skripsi— UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabahnya. manfaat yang dimiliki kualitas pelayanan yaitu untuk mengukur dan mengetahui tingkat keunggulan suatu produk, dan jasa dengan cara melalui beberapa indikator diantaranya adalah (1) bukti fisik; (2) daya tanggap; (3) kehandalan; (4) empati; dan (5) jaminan. Suatu lembaga atau perusahaan dapat dikatakan baik jika perusahaan tersebut memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah yang dimilikinya. Hal tersebut akan dapat meningkatkan daya minat konsumen untuk memilih dan menggunakan sebuah produk atau jasa tersebut.[4] Dengan perusahaan asuransi memberikan besaran premi yang terjangkau dan tidak membebani para nasabah, maka perusahaan asuransi Bumida Syariah cabang Surabaya akan mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih berasuransi di Bumida Syariah cabang Surabaya. Selain itu, dengan cara memberikan besaran premi yang terjangkau dan tidak membebani nasabah serta memberikan kualitas pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan tidak akan merasa kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Bumida Syariah cabang Surabaya karena penelti tertarik untuk meneliti apakah besaran premi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemilihan keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi mobil syariah di Bumida Syariah cabang Surabaya. Alasan yang kedua karena pada

[4] Cahya Minatiningsih, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menajadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto" (Skripsi—UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umumnya perusahaan asuransi syariah yang menawarkan produk asuransi mobil masih jarang dijumpai dan mayoritas hanya perusahaan asuransi konvensional saja yang menawarkan produk asuransi mobil. Alasan yang ketiga yaitu karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk melindungi kendaraannya masih sangat minim padahal saat ini kecelakaan lalu lintas sering dialami oleh pengguna mobil. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dengan judul: **"Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 di Asuransi Bumiputera Muda (Bumida) Syariah Surabaya"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah besaran premi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya?
2. Apakah besaran premi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel besaran premi dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel besaran premi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Penulis mengharapkan agar penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian yang akan datang dan dapat menambah bukti empiris tentang variabel-variabel yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih perusahaan asuransi syariah.

2. Bagi Perusahaan

   Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan agar dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan asuransi. Kegunaan selanjutnya agar perusahaan bisa mengetahui bagaimana pengaruh besaran premi dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih menggunakan produk asuransi syariah sehingga perusahaan dapat meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang telah diterapkan perusahaan tersebut.

3. Bagi Nasabah Asuransi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penulis mengharapkan dapat memberikan informasi lebih mengenai asuransi syariah agar masyarakat terutama nasabah dapat mengetahui apakah perbedaan asuransi syariah dengan asuransi konvensional. Karena hal tersebut dapat dijadikan pertimbangan nasabah untuk memilih perusahaan asuransi yang mereka inginkan. Kegunaan yang kedua yaitu agar nasabah mengetahui apakah premi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Bumiputera Muda Syariah Surabaya sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

4. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang perusahaan asuransi syariah terutama yang menyangkut tentang besaran premi dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi untuk nasabahnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Asuransi

a. Sejarah Asuransi Syariah

Keberadaan perusahan asuransi syariah di Negara Indonesia sebenarnya sudah lama ada. Namun, istilah asuransi yang digunakan masyarakat berbeda-beda pada perusahaan asuransi itu sendiri. Meskipun pada dasarnya istilah asuransi tetap sama yaitu saling tolong menolong.

Pada masa Abad Pertengahan, istilah asuransi mulai dikenal di Negara Eropa bagian Barat. Asuransi tersebut dikenal sebagai asuransi kebakaran. Kemudian pada abad 13 dan 14 asuransi berkembang menjadi asuransi angkatan laut. Seiring berjalannya waktu pada abad ke 19 asuransi jiwa mulai dikenal oleh kalangan masyarakat. Menurut Ibnu Abidin pada tahun 1784-1836 M, seseorang ahli hukum yang bernama Mazhab Hanafi memiliki beberapa dasar-dasar hukum dan ide asuransi untuk di diskusikan bersama. Mazhab Hanafi adalah seseorang yang menganggap bahwa asuransi adalah sebuah lembaga yang resmi bukan sebagai lembaga yang digunakan untuk praktik adat.

Sebelum abad ke-14 dan sebelum agama islam muncul dan dibawa oleh Nabi Muhammad SAW, asuransi telah dilakukan oleh masyarakat Arab. Bahkan pada saat itu Nabi Muhammad SAW sudah melakukan asuransi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketika Beliau berdagang di kota Mekkah. Pada suatu ketika Nabi Muhammad SAW mengalami suatu masalah yaitu barang dagangan yang dibawanya tiba-tiba hilang di padang pasir dikarenakan sebuah bencana. Kemudian, pihak pengelola usahalah yang akan menjadi anggota dan berkonstribusi kemudian membayarkan ganti rugi atas barang dagangan yang telah hilang, unta dan kuda yang hilang, dan juga memberikan santunan kepada para keluarga korban yang hilang dan kepada para korban yang selamat. Pada saat itu Nabi Muhammad SAW juga ikut serta dalam memberikan konstribusi tersebut.

Pada pertengahan abad ke-20, beberapa Negara di Afrika dan Negara di Timur Tengah mulai mencoba untuk menerapkan sistem asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam atau biasa disebut dengan bentuk asuransi takaful. Kemudian, sistem tersebut secara cepat telah berkembang sangat pesat hingga ke negara-negara yang memiliki mayoritas penduduknya beragama non-muslim seperti Negara Amerika dan Negara Eropa.

Pada tahun 1979 asuransi jiwa syariah mulai terbentuk di Sudan yang dinamakan dengan *Sudan Islamic Isurance*. Pada tahun itu juga, asuransi jiwa syariah mulai dikenalkan oleh Uni Emirat. Kemudian, pada tahun 1981 Negara Swiss mulai mendirikan sebuah perusahaan asuransi jiwa syariah yang bernama *Dar Al-Maal Al-Isami*, lalu pada tahun 1983 di Negara Luksembrug asuransi tersebut dikenal dengan nama *Islamic Takafol*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Company (ITC). Pada saat yang bersamaan pula telah didirikan perusahaan asuransi jiwa syariah yang dikenal dengan nama *Syarikat Al-Takafol Al-Islamiah* di Bahiran. Seiring berjalannya waktu, di Benua Asia mulai lahir asuransi jiwa syariah dengan nama Takaful Malaysia. Asuransi ini merupakan perusahaan asuransi yang pertama kali diperkenalkan di Negara Malaysia pada tahun 1985.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa asuransi syariah telah ada sejak zaman Rasul, meski belum dikenal dengan istilah asuransi, tetapi dikenal sebagai pembayaran ganti rugi. Dengan *aqilah*, orang-orang mengumpulakan dana gotong royong untuk memberikan bantuan kepada keluarga yang mengalami pembunuhan secara tidak sengaja. Baru pada paruh abad ke-20 atau abad ke-19 asuransi jiwa mulai dikenal.

Di Indonesia, wacana tentang pendirian asuransi syariah sudah ada sejak lama. Pada pertengahan akhir tahun 1994, Asuransi syariah di Indonesia mulai berkembang. Hal ini dapat dilihat dari mulai berdirinya perusahaan Takaful di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 24 Agustus 1994. Dengan dilakukannya berbagai studi banding dengan perusahaan Takaful Malaysia dan berbagai macam seminar nasioanal, pada tanggal 24 Februari 1994 maka berdirilah sebuah perusahaan dengan PT Syarikat Takaful Indonesia sebagai *Holding Company*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Apresiasi yang layak telah diberikan oleh umat islam di Indonesia, terhadap Asuransi Takaful Indonesia hal ini dikarenakan asuransi dianggap sebagai sebuah cara untuk menjaga pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Takaful Indonesia dengan nama PT Asuransi Takaful Keluarga diresmikan melalui SK Menkeu No. Kep-385/KMK.017/1994. Berdirinya PT Asuransi Takaful Keluarga yang dipelopori oleh Tim Pembentuk Asuransi Takaful Indonesia yang tergabung dalam Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI), di antaranya:

1) Yayasan Abdi Bangsa
2) Bank Muamalat Indonesia
3) Asuransi Jiwa Tugu Mandiri
4) Pejabat dari Deprtemen Keuangan
5) Pengusaha Muslim yang berada di Indonesia

Tim inilah yang memprakarsai pembentukan asuransi syariah sehingga bangsa Indonesia, terutama umat Islam, merasakan sebuah kebanggaan karena dengan dibentuknya tim terseut, sedikit demi sedikit perekonomian berdasarkan prinsip Islam mulai berkembang di Indonesia. Pada saat itu Menteri Keuangan yang bernama Bapak Mar'ie Muhammad telah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meresmikan Asuransi Takaful Keluarga. Pada saat itulah kemudian bermunculan asuransi syariah lain.[1]

b. Pengertian Asuransi Syariah

Istilah asuransi dalam perkembangannya di Negara Indonesia berasal dari Bahasa Inggris yaitu *insurance*. *Insurance* berarti asuransi atau jaminan. Pada kamus Bahasa Indonesia yang diadopsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata asuransi memiliki makna yaitu pertanggungan. Sedangkan menurut Wirjono Prodjodikoro, asuransi merupakan suatu persetujuan yang dibuat oleh pihak penanggung yang berjanji kepada pihak tertanggung untuk menerima sejumlah uang premi yang diberikan untuk pengganti kerugian yang dialami pihak tertanggung apabila pihak tertanggung mengalami musibah atau peristiwa yang tidak diketahui terlebih dahulu.[2]

Definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebagaimana Pasal 1 ayat (1):

"Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada

[1] Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, (Palembang: C.V Andi Offset, 2016), 5-8.
[2] Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 dipertanggungkan".

Definisi asuransi juga terdapat pada KUHD dalam bab 9 Pasal 246 yang berbunyi:

"Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana seseorang penanggung mengikat diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu".[3]

Dari kedua definisi asuransi dalam dua undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1) Pihak pertama, yaitu sebagai tertanggung, yang berperan untuk mengalihkan beban atau resikonya kepada pihak penanggung
2) Pihak pertama yang mempunyai kewajibkan untuk membayar premi sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat

[3] Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah…*,9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Kedua belah pihak, yaitu pihak penanggung, yang berperan untuk mengelola uang premi tersebut dan digunakan untuk membiayai resiko yang terjadi pada tetanggung
4) Kedua belah pihak juga saling mendapatkan keuntungan dari perjanjian ini

Dalam Islam, asuransi syariah merupakan sebuah usaha saling tolong menolong dan saling melindungi diantara sejumlah orang atau berbagai pihak dengan cara investasi atau dana *tabarru'* dalam bentuk pola pengembalian karena kerugian yang dialami pihak tersebut dan untuk menghadapi suatu risiko melalui akad yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam asuransi syariah juga tidak mengandung riba, *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram, dan tidak mengandung maksiat.[4] Dalam Bahasa Arab, asuransi disebut dengan *At-Ta'min, At-Takaful*, dan, *Tadhamun*.

Ensiklopedi hukum islam menyebutkan bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak, yang didalamnya terdapat pihak penanggung dan pihak tertanggung. Dimana pihak tertanggung mempunyai kewajiban untuk membayar iuran dan pihak penanggung mempunyai kewajiban untuk memberi sebuah jaminan

[4] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 245.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penuh kepada seseorang yang membayar iuran (pihak tertanggung). Dan apabila pihak tertanggung mengalami suatu peristiwa atau musibah yang tidak terduga, maka pihak penanggung wajib memberikan pola pengembalian sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

Sesuai dengan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa asuransi jiwa syariah yaitu suatu bentuk kerjasama atau suatu bentuk perjanjian yang bertujuan untuk saling tolong menolong yang dilakukan oleh setiap orang yang ingin meminimalkan risiko yang disebabkan oleh beberapa risiko seperti: risiko kesehatan; risiko kematian; dan risiko kecelakaan yang dilakukan sesuai dengan syariat islam dengan tidak adanya unsur penipuan, perjudian dan riba.[5]

c. Landasan Asuransi Syariah

Landasan asuransi syariah berasal dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Hal ini dikarenakan asuransi syariah sejak awal mempunyai makna sebagai wujud dari bisnis pertanggungan yang berdasarkan nilai-nilai yang telah ada di dalam ajaran islam yaitu berupa Al-Quran dan Sunnah Rasul. Landasan yang digunakan dalam bisnis pertanggungan asuransi syariah yaitu:

1) Q.S Al-Maidah : 2

[5] Ibid., 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

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.

2) Q.S Al-Luqman : 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ ۖ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَاذَا تَكْسِبُ غَدًا ۖ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya:

Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dialah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

d. Prinsip-Prinsip Dasar Asuransi Syariah

Prinsip-prinsip asuransi merupakan dasar pijakan untuk setiap masalah yang timbul pada usaha asuransi. Untuk menghadapi masalah tersebut maka setiap perusahaan asuransi syariah harus mempunyai pondasi yang kuat dan prinsip dasar yang kokoh. Prinsip dasar tersebut meliputi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Tauhid (*Unility*)

Prinsip Tauhid (*Unility*) merupakan bagian dasar utama dan menjadi hal yang paling penting untuk melakukan kegiatan asuransi. Setiap aktivitas yang dilakukan manusia dalam hidupnya harus didasari dengan nilai tauhid. Hal ini memiliki arti bahwa dalam menjalankan usaha asuransi harus mencerminkan nilai ketuhanan dan memiliki keyakinan bahwa setiap gerak langkah yang dilakukan manusia selalu diawasi oleh Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Hadid (57:4)

...وهومعكمااينماكنتم

Artinya: "…dan Dia selalu bersamamu di mana pun kamu berada…" (Q.S. Al-Hadid (57): 4)

2) Keadilan (*Justice*)

Dalam hal ini keadilan (*justice*) merupakan upaya untuk memosisikan hak dan kewajiban antara perusahaan asuransi dan nasabah. Pertama, setiap nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar premi kepada perusahaan asuransi sesuai dengan jumlah yang ditetapkan diawal dan nasabah juga mempunyai hak untuk mendapatkan dana santunan apabila mengalami kerugian. Kedua, perusahaan asuransi yang memiliki tugas sebagai pengolah dana mempunyai kewajiban untuk membayar klaim apabila nasabah mengalami kerugian tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Dalam berasuransi, seseorang harus mempunyai kemauan untuk saling tolong menolong dan mempunyai niat untuk meringankan beban sesama anggota jika salah satu dari anggota tersebut mengalami musibah. Tanpa adanya unsur tolong menolong (*ta'awun*) perusahaan asuransi syariah akan kehilangan karakter utamanya. Karena pada asuransi syariah, prinsip yang diutamakan yaitu prinsip tolong menolong (*ta'awun*). Dalam hal ini ditegaskan firman Allah SWT QS. Al-Maidah (5):2 yang artinya:

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengajarkan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran".

4) Kerjasama

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas tanpa adanya bantuan dari sesamanya. Maka dari itu, manusia membutuhkan bentuk kerja sama antara satu dengan yang lain. Dalam bisnis asuransi, kerja sama sangat diperlukan. Hal ini dapat dilihat dari bentuk akad yang akan dijadikan acuan untuk kedua belah pihak yaitu antara nasabah dan perusahaan asuransi. Dalam operasionalnya, asuransi menggunakan akad *musyarakah* dan *mudharabah* atau akad lainnya.

5) Amanah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prinsip amanah atau saling percaya pada usaha asuransi syariah terdapat pada nilai akuntabilitas. Perusahaan asuransi diharuskan memberikan informasi kepada nasabah untuk mengakses laporan keuangan. Hal ini dilakukan agar nasabah mengetahui bahwa perusahaan asuransi yang dipilih telah mencerminkan nilai-nilai kepercayaan dan kebenaran. Selain itu, nasabah juga harus memiliki prisnip amanah. Seseorang yang menjadi nasabah asuransi harus memberikan informasi secara benar dan tidak memanipulasi data yang dimiliki dan kerugian yang dialaminya.

6) Kerelaan

Pada usaha perasuransian, prinsip kerelaan harus dimiliki oleh setiap nasabah. Prinsip kerelaan juga harus diterpakan agar nasabah tidak merasa ada paksaan dengan ketentuan yang telah ditetapkan kepada pihak asuransi. Pada prinsip kerelaan ini bertujuan agar nasabah dapat merelakan uang premi yang difungsikan sebagai dana *tabarru'* yang dibayarkan pada perusahaan asuransi. Prinsip ini didasarkan pada firman Allah SWT dalam QS. An.Nisa' (4): 29 yang berbunyi:

...عن تراض منكم

Artinya: "…kerelaan di antara kamu sekalian…" (QS. An-Nisa' (4):29).

7) Larangan Riba, Judi (*Maisir*), dan Ketidakpastian (*Gharar*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Larangan riba diharamkan karena perbuatan terseebut merpakan perbuatan mengambil harta yang dimiliki orang lain tanpa adanya imbalan apapun. Pada usaha perasuransian masalah riba dihilangkan dengan cara memasukkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, dan akad *wakalah bil ujarah* dalam pengelolaan dana. *Maisir* berarti menguntungkan salah satu pihak dan pihak yang lain merasa dirugikan. Hal ini tidak diperbolehkan pada usaha asuransi dikarenakan judi (*Maisir*) merupakan perbuatan yang keji dan dibenci oleh Allah SWT. *Gharar* menurut ekonomi islam merupakan sesuatu yang tidak pasti antara jumlah keuntungan ataupun modal yang akan dibayarkan. *Gharar* juga memiliki makna sesuatu yang tampaknya baik tetapi hakikatnya menimbulkan kebencian.

e. Jenis Produk Asuransi Syariah

Pada usaha asuransi ssyariah terdapat beberapa produk yang ada dilamnya. Produk tersebut terdiri dari bermacam-macam aspek kehidupan seperti perlindungan yang diakibatkan karena terjadinya kecelakaan, kebakaran, hingga kematian seseorang. Produk-produk tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Asuransi Syariah Keluarga (Asuransi Jiwa)

Asuransi keluarga merupakan perlindungan yang diberikan oleh pihak asuransi apabila seseorang mengalami musibah seperti kecelakaan atau kematian. Untuk musibah kematian, pihak keluarga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau pihak ahli warislah yang akan menerima santunan sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Namun, jika nasabah mengalami musibah kecelakaan yang tidak mengakibatkan meninggalnya nasabah tersebut maka santunan akan diberikan kepada nasabah yang mengalami musibah itu sendiri/ nasabah yang masih hidup.[6]

2) Asuransi Syariah Umum (Asuransi Umum)

Asuransi Syariah Umum (Asuransi Umum) merupakan perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi apabila nasabah mengalami bencana/kecelakaan atas harta yang dimiliki nasabah asuransi. Contohnya seperti kendaraan bermotor, rumah, atau bangunan pabrik.[7] Jenis asuransi syariah yang bersifat umum yaitu asuransi syariah kendaraan bermotor, asuransi syariah kebakaran, asuransi syariah pengangkutan barang, asuransi syariah risiko mesin.

f. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional

Asuransi syariah mempunyai prinsip-prinsip yang dijadikan landasan pada operasionalnya. Prinsip-prinsip inilah yang akan membedakan cara kerja asuransi konvensional dan asuransi syariah. Menurut Syakir Sula, dengan munculnya asuransi syariah telah memberikan misi pemberdayaan umat (ekonomi dan sumber daya manusia) serta pencerahan kultural.

[6] Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 269.
[7] Ibid., 272.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perbedaan prinsip antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah sebagai berikut:[8]

Tabel 2.1 (Perbedaan asuransi konvensional dan asuransi syariah)

No	Prinsip	Asuransi Syariah	Asuransi Konvensional
1	Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas untuk mengawasi pengelolaan investasi dana dan produk yang akan dipasarkan	Dewan Pengawas Syariah (DPS) tidak ditemukan dalam asuransi konvensional
2	Akad	Akad pada asuransi syariah menggunakan akad *tabarru'* (hibah) dimana akad ini dilakukan untuk sesama peserta dan akad tersebut dilakukan atas dasar tolong menolong (*ta'awun*). Sedangkan untuk hubungan antara nasabah dan perusahaan menggunakan akad *tijarah* (*ujrah/fee*), *mudharabah* (bagi hasil), *mudharabah musyarakah*, *wakalah bil ujrah* (perwakilan), *wadiah* (titipan), *syirkah* (berserikat).	Sedangkan pada asuransi konvensional menggunakan akad jual-beli (*tabadduh*).
3	Investasi Dana	Investasi dana pada asuransi syariah berdasarkan bagi hasil (*mudharabah*), bersih	Pada asuransi konvensional perhitungan investasi dananya menggunakan bunga (riba).

[8] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuan…*, 266.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		dari riba, *maysir*, dan *gharar*.	
4	Mekanismenya	Asuransi syariah tidak mengenal dana hangus. Jika nasabah ingin mengundurkan diri dan tidak dapat melanjutkan pembayaran premi maka dana yang dibayarkan dapat diambi kembali. Sedangkan untuk sebagian dana kecil akan diniatkan untuk *tabarru* (dihibahkan)	Adanya sistem dana hangus
5	Kepemilikan Dana	Pada asuransi syariah kepemilikan dana adalah hak nasabah. perusahaan hanya mempunyai amanah untuk mengelolanya secara syariah	Dana yang terkumpul (premi) dari nasabah merupakan milik perusahaan.
6	Pembagian Keuntungan	Pada asuransi syariah keuntungan dibagi antara perusahaan dan nasabah asuransi sesuai dengan prinsip bagi hasil.	Seluruh keuntungan pada asuransi konvensional menjadi milik perusahaan.
7	Sistem	Sistem yang diterapkan menggunakan *sharing of risk*, sistem ini merupakan proses saling menanggung antara nasabah yang satu dengan nasabah lainnya (*ta`āwun*)	Menggunakan *transfer of risk*, sistem ini merpakan sistem pengalihan risiko dari tertanggung (nasabah) kepada penanggung (perusahaan).
8	Pembayaran Klaim	Pada asuransi syariah pembayaran klaim diambil dari dana *tabarru'* (dana	Pembayaran klaim pada asuransi konvensional diambil dari rekening dana perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		kebajikan) dimana dana tersebut bertujuan sebagai dana tolong menolong antar nasabah apabila mengalami musibah.	
9	Konsep	Konsep yang digunakan yaitu konsep akuntansi *cash basis* dimana konsep ini mengakui asset yang sudah ada.	Menggunakan konsep *accrual basic* dimana konsep ini mengakui aset yang belum ada padahal aset tersebut belum terealisasikan.
10	Beban Kewajiban	Pada asuransi syariah nasabah memiliki kewajiban membayar zakat dari keuntungan yang diperoleh nasabah.	Tidak ada

2. Asuransi Kendaraan

Pada perusahaan asuransi syariah terdapat beberapa produk asuransi yang dimiliki. Salah satu produk tersebut yaitu produk asuransi kendaraan. Produk asuransi kendaraan merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada nasabah asuransi untuk memberikan jaminan penggantian terhadap suatu kerusakan, kerugian, kehilangan ataupun peristiwa yang tidak diharapkan terhadap kendaraan bermotor yang dimiliki nasabah.[9]

Berbagai risiko yang dialami kendaraan bermotor dapat berasal dari luar maupun dari dalam. Risiko yang berasal dari luar contohnya seperti kendaraan yang dimiliki nasabah ditabrak oleh kendaraan lain, dirusak, atau kendaraan

[9] Junaidi et al, "Perilaku Konsumen dalam Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor Antara Jenis All Risk dan Total Loss Only (TLO)", *Jurnal Pradigma Ekonomika, Vol 1, No 7 (April 2013), 10.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut terkena bencana alam. Risiko yang dialami tersebut akan menimbulkan kerugian financial bagi nasabah. Bukan hanya kerugian financial yang dialami, tetapi juga rasa tanggung jawab terhadap pihak lain apabila kendaraan itu menabrak kendaraan orang lain, menabrak orang lain, atau menabrak rumah penduduk.[10]

Terkait dengan asuransi kendaraan, terdapat 2 jenis perlindungan yang dapat diberikan oleh perusahaan asuransi, yaitu asuransi mobil *Comprehensive* atau *All Risk* dan asuransi mobil *Total Loss Only* (TLO). Perbedaan dari kedua jenis asuransi mobil tersebut yaitu:[11]

a)) Asuransi Mobil *Comprehensive* (*All Risk*)

Asuransi mobil *Comprehensive* atau *All Risk* merupakan jenis asuransi yang menanggung segala risiko kendaraan yang dimiliki. Mulai dari kategori rusak ringan, rusak berat, hingga hilangnya kendaraan tersebut. Artinya, semua risiko yang terjadi pada kendaraan yang dimiliki nasabah, perusahan asuransi lah yang akan membayar klaimnya. Namun perlu diingat, asuransi memiliki batasan-batasan tertentu untuk menanggung kerusakan yang ditimbulkan. Bagi nasabah yang ingin menggunakan jenis asuransi ini, nasabah dapat memilih untuk memperluas cakupan risiko yang dialaminya, yaitu dengan menambah pertanggungan terhadap risiko lain seperti akibat dari bencana alam atau kerusakan oleh pihak lain. Untuk hal

[10] A. Abbas Salim, *Dasar-Dasar Asuransi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), 90.
[11] https://www.caraklaim.com/2016/10/tarif-premi-asuransi-mobil-dan-motor.html?m=1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini, nasabah harus melakukan perjanjian perluasan tanggungan dengan perusahaan asuransi tersebut dan pada dasarnya premi yang dibayarkan akan jauh lebih mahal.

b)) Asuransi Mobil *Total Loss Only* (TLO)

Asuransi Mobil *Total Loss Only* (TLO) merupakan jenis asuransi mobil yang memberikan perlindungan terhadap kendaraan yang mengalami kerusakan secara total. Contohnya seperti kehilangan karena pencurian atau kecelakaan yang menyebabkan mobil hancur hingga mencapai 75% dari nilai asli. Namun, apabila kerusakan yang dialami masih dibawah angka 75%, pemilik mobil yang memegang polis tidak bisa mengajukan klaim untuk pertanggungannya.

Selain itu, baik asuransi mobil jenis *Comprehensive* maupun asuransi mobil jenis *Total Loss Only*, untuk mendapatkan penggantian akibat kerusakan yang diakibatkan oleh anda sendiri atau disebut sebagai *own risk* (risiko sendiri). Ini merupakan biaya yang menjadi kewajiban pemegang polis. Bila terjadi risiko, pemegang polis diharuskan untuk membayar biaya yang menjadi tanggung jawab pemegang polis itu sendiri. Untuk biaya tersebut, pada dasarnya sudah ditentukan oleh pihak asuransi.

Untuk tarif premi pada mobil, umumnya sama dengan semua perusahaan asuransi. Hal itu dikarenakan semua perusahaan asuransi menganut pada aturan yang sudah ditetapkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan aturan yang sudah dibuat oleh OJK, ada banyak hal yang harus diperhatikan oleh pemegang polis. Hal tersebut yaitu:

a) Premi yang berlaku berdasarkan pada harga mobil tersebut. Dari mobil harga 0 rupiah sampai dengan mobil dengan harga diatas 800 juta rupiah. Tarif premi yang ditetapkan berbeda-beda, tidak akan bisa sama.
b) Jika mobil berharga lebih murah, maka tarif premi yang dibayarkan akan semakin mahal. Hal tersebut akan menjadi lain ceritanya apabila pada mobil dengan harga yang sangat mahal. Karena pada mobil dengan harga yang sangat mahal atau di kategorikan sebagai mobil mewah, kerugian akan sangat jarang terjadi. Pada umumnya mereka yang mempunyai mobil mewah akan sangat berhati-hati membawa mobilnya.
c) Penetapan tarif atas dan tarif bawah juga menjadi dasar untuk menetapkan besarnya premi. Perusahaan asuransi tidak diperbolehkan menetapkan tarif premi di luar tarif atas dan tarif bawah. Jika ada perusahaan asuransi yang menawarkan produknya dengan harga yang tidak sama dengan tarif atas dan tarif bawah tersebut, akan dikenai sanksi.
d) Premi untuk mobil yang berlaku saat ini juga dibagi berdasarkan wilayah-wilayah tertentu, yaitu untuk wilayah 1 terdapat pada daerah Sumatra, untuk wilayah 2 berada pada daerah Jabodetabek, Banten serta Jawa Barat, dan untuk wilayah 3 meliputi Jawa Tengah, Jawa Timur, dan wilayah Timur Indonesia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Premi asuransi untuk mobil juga dibedakan berdasarkan umur dari mobil tersebut. Mobil yang umurnya diatas 5 tahun dikenai premi lebih mahal dibandingkan dengan mobil yang umurnya dibawah 5 tahun.

Berikutnya, tarif premi pada asuransi mobil juga terbagi dalam 2 kondisi, yaitu:

a)) Kondisi yang pertama yaitu kondisi *Comprehensive*/*All Risk*, menanggung semua kerugian yang ada. Sedangkan kondisi yang lain yaitu kondisi *Total Loss Only* (TLO). Kondisi dimana perusahaan asuransi tidak menanggung seluruh kerugian.

b)) Kondisi yang kedua yaitu pada keadaan-keadaan tertentu pula, kita bisa mendapatkan ganti rugi dan tentu saja apabila sudah terjadi kesepakatan dengan perusahaan asuransi. Contohnya seperti, apabila terjadi bencana alam, dan kerusuhan.

Berikut adalah tabel tarif premi asuransi mobil dan motor dari OJK mengenai pertanggungan Comprehensive, Total Loss Only, dan Perluasan Jaminan Kendaraan Bermotor.[12]

[12] Wiwit Puspasari, "Penetapan Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Harta Benda dan Asuransi Kendaraan Bermotor tahun 2017", *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /SEOJK.05/2017*, (26 Januari 2017), 1-3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 2.2

Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor Pertanggungan *Comprehensive/All Risk*

Kategori	Uang Pertanggungan	Wilayah 1		Wilayah 2		Wilayah 3	
		Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah
Jenis Kendaraan Non Bus dan Non Truk							
Kategori 1	0 s.d. Rp 125.000.000,00	3,82%	4,20%	3,26%	3,59%	2,53%	2,78%
Kategori 2	>Rp 125.000.000,00 s.d. Rp200.000.000,00	2,67%	2,94%	2,47%	2,72%	2,69%	2,96%
Kategori 3	>Rp200.000.000,00 s.d. Rp400.000.000,00	2,18%	2,40%	2,08%	2,29%	1,79%	1,97%
Kategori 4	>Rp400.000.000,00 s.d. Rp800.000.000,00	1,20%	1,32%	1,20%	1,32%	1,14%	1,25%
Kategori 5	>Rp800.000.000,00	1,05%	1,16%	1,05%	1,16%	1,05%	1,16%
Jenis Kendaraan Bus, Truk, dan Pickup							
Kategori 6	Truk & Pickup, semua uang pertanggungan	2,42%	2,6%	2,39%	2,63%	2,23%	2,46%
Kategori 7	Bus, semua uang pertanggungan	1,04%	1,14%	1,04%	1,14%	0,88%	0,97%
Jenis Kendaraan Roda 2 (Dua)							
Kategori 8	Semua uang pertanggungan	3,18%	3,50%	3,18%	3,50%	3,18%	3,50%

Tabel 2.3

Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor

Pertanggungan *Total Loss Only* (TLO)

Kategori	Uang Pertanggungan	Wilayah 1		Wilayah 2		Wilayah 3	
		Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah
Jenis Kendaraan Non Bus dan Non Truk							
Kategori 1	0 s.d. Rp 125.000.000,00	0,47%	0,56%	0,65%	0,78%	0,51%	0,56%
Kategori 2	>Rp 125.000.000,00 s.d. Rp200.000.000,00	0,63%	0,69%	0,44%	0,53%	0,44%	0,48%
Kategori 3	>Rp200.000.000,00 s.d. Rp400.000.000,00	0,41%	0,46%	0,38%	0,42%	0,29%	0,35%
Kategori 4	>Rp400.000.000,00 s.d. Rp800.000.000,00	0,25%	0,30%	0,25%	0,30%	0,23%	0,27%
Kategori 5	>Rp800.000.000,00	0,20%	0,24%	0,20%	0,24%	0,20%	0,24%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jenis Kendaraan Bus, Truk, dan Pickup							
Kategori 6	Truk & Pickup, semua uang pertanggungan	0,88%	1,07%	1,68%	2,02%	0,81%	0,98%
Kategori 7	Bus, semua uang pertanggungan	0,23%	0,29%	0,23%	0,29%	0,18%	0,22%
Jenis Kendaraan Roda 2 (Dua)							
Kategori 8	Semua uang pertanggungan	1,76%	2,11%	1,80%	2,16%	0,67%	0,80%

Tabel 2.4

Tarif Premi atau Kontribusi Perluasan Jaminan Asuransi Kendaraan Bermotor

No	Jaminan	Tarif Premi atau Kontribusi Minimun		Risiko Sendiri	
		Comprehensive	TLO	*Comprehensive*	TLO
1	Banjir termasuk Angin Topan	Merujuk Lampiran II Tabel II.B	Merujuk Lampiran II Tabel II.B	10% dari nilai klaim yang disetujui, paling sedikit Rp500.000,00 per kejadian	
2	Gempa Bumi, Tsunami	Merujuk Lampiran III Tabel III.E	Merujuk Lampiran III Tabel III.E		
3	Huru-hara dan Kerusuhan (SRCC)	0,05%	0,035%		
4	Terorisme dan Sabotase	0,05%	0,035%		
5	Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga (Kendaraan Penumpang dan Sepeda Motor)	a. UP hingga Rp. 25.000.000 : 1% dari UP b. UP > Rp. 25.000.000 s.d Rp. 50.000.000 : 0,5% dari UP c. UP > Rp. 50.000.000 s.d Rp. 100.000.000 : 0,25% dari UP d. UP > Rp. 100.000.000 : ditentukan oleh *underwriter* Perusahaan			
	Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak ketiga (Kendaraan Niaga, Truk, dan Bus)	a. UP hingga Rp. 25.000.000 : 1,50% dari UP b. UP > Rp. 25.000.000 s.d Rp. 50.000.000 : 0,75% dari UP c. UP > Rp. 50.000.000 s.d Rp. 100.000.000 : 0,375% dari UP d. UP > Rp. 100.000.000 : ditentukan oleh *underwriter* Perusahaan			
6	Kecelakaan Diri untuk Penumpang	a. Untuk Pengemudi : 0,50% dari uang pertanggungan kecelakaan diri b. Untuk Penumpang : 0,10% dari uang pertanggungan kecelakaan diri untuk setiap tempat duduk penumang			

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7	Tanggung Jawab Hukum terhadap Penumpang	a. UP hingga Rp. 25.000.000 : 0,50% dari UP b. UP > Rp. 25.000.000 s.d Rp. 50.000.000 : 0,25% dari UP c. UP > Rp. 50.000.000 s.d Rp. 100.000.000 : 0,125% dari UP d. UP > Rp. 100.000.000 : ditentukan oleh *underwriter* Perusahaan

*UP = Uang Pertanggungan

Penerapan tarif Premi atau Kontribusi pada tabel diatas dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Tarif Premi atau Kontribusi berdasarkan lokasi kendaraan bermotor diterbitkan dengan pembagian sebagai berikut:
   1) WILAYAH 1: Sumatera dan Kepulauan di sekitarnya
   2) WILAYAH 2: DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten
   3) WILAYAH 3: Selain WILAYAH 1 dan WILAYAH 2.
b) Perusahaan Asuransi Umum memberlakukan ketentuan Risiko Sendiri (*Deductible*) minimum sebesar Rp300.000,00 setiap kejadian, kecuali untuk kendaraan roda dua minimum sebesar Rp150.000,00.
c) Besaran Premi atau Kontribusi serta syarat dan ketentuan (*terms & conditions*) untuk kendaraan yang memiliki profil khusus dengan portfolio dengan risiko yang lebih tinggi seperti kendaraan truk tangki, taksi, kendaraan dengan penggunaan komersial dan sejenisnya dapat ditentukan berdasarkan pertimbangan profesional *underwriter*.
d) Penerapan Tarif Premi atau Kontribusi untuk Asuransi Kendaraan Bermotor dengan penambahan manfaat berupa perluasan jaminan risiko

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagaimana dimaksud dalam Tabel 2.4 angka 5 dan angka 7 dihitung secara progresif.

3. Premi Asuransi

a. Pengertian Premi

Premi adalah suatu beban kewajiban yang harus dibayarkan oleh pemegang polis (nasabah), karena dengan premi ini nasabah dapat menjadikan klaim risiko tersebut sebagai pergantian ketika nasabah mengalami musibah. Oleh karena itu nasabah asuransi memiliki kewajiban untuk membayar premi tersebut. Dalam fatwa MUI, premi yang dibayarkan dan premi yang dibagikan hasilnya harus sesuai dengan akad yang digunakan sebagaimana fatwanya:

1) Pada dasarnya pembayaran menggunakan akad *ijarah* dan akad t*abarru'*.
2) Untuk menentukan besaranya suatu premi perusahaan asuransi dapat menggunakan tabel mortalitas, tabel ini digunakan untuk asuransi jiwa. Dan tabel morbidita, tabel ini digunakan untuk asuransi kesehatan. Dengan syarat perusahaan asuransi tidak diperbolehkan memasukkan unsur riba di dalam perhitungannya.
3) Premi dengan jenis akad mudharabah dapat diinvestasikan dan dana dari hasil investasi tersebut dibagi hasilkan kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Premi dengan jenis akad *tabarru'* juga dapat diinvestasikan.[13]

Besarnya suatu klaim yang akan dibayarkan nasabah kepada perusahaan asuransi tergantung pada jumlah besarnya premi yang akan dibayarkan oleh nasabah dan pihak *underwriting* yang akan menentukan hal apa saja yang akan ditanggung pihak nasabah dan jumlah besarnya biaya risiko yang akan ditanggung nasabah. Banyak nasabah yang belum paham mengapa premi yang dia bayarkan kecil atau besar karena besar kecilnya premi yang dibayarkan nasabah berbeda-beda. Ada yang setiap bulannyaa pembayaran preminya kecil namun ada pula nasabah yang mendapatkan pembayaran preminya besar.

Pada dasarnya, premi dinyatakan dari hasil jumlah beban yang ditanggung oleh nasabah, hal ini menggambarkan penilaian yang dilakukan oleh pihak penanggung terhadap risiko yang akan ditanggungnya. Premi dan seluk-beluknya telah diatur dalam bebrapa peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No.2 Tahun 1992, peraturan pemerintah No. 73 Tahun 1992, serta keputusan menteri keuangan No. 225/KMK 017/1993 dalam meningkatkan pengawasan pemerintah terhadap perusahan asuransi. Ketentuan mengenai seluk beluk premi tersebut yaitu: premi yang ditetapkan harus terletak pada tingkat yang mencukupi, tidak

[13] Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah…,87.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlebihan, dan premi tersebut tidak ditetapkan dengan cara *diskriminatif*. Dalam hal ini berarti premi yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan asuransi tidak terlalu rendah sehingga perusahaan asuransi tersebut akan mampu membayar kerugian yang dialami nasabah dan tidak berlebihan yang berarti premi yang dibayarkan tidak terlalu tinggi sehingga premi terssebut tidak sebanding dengan manfaat yang dijanjikan dengan pihak yang bersangkutan sebelumnya.[14]

Untuk menentukan sebuah tarif dalam usaha asuransi syariah, didasarkan oleh tiga faktor, yaitu:

a) Tabel Mortalitas

Tabel ini merupakan tabel yang membicarakan kematian. Daftar tabel mortalita ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar klaim yang diberikan perusahaan. Bahwasannya kerugian tersebut ditimbulkan karena kematian, dan meramalkan berapa lama batas waktu/umur rata-rata seseorang bisa hidup. Tabel ini merupakan alat yang praktis yang digunakan perusahaan asuransi jiwa dalam menghitung tingkat mortalitas setiap kelompok umur. Besarnya premi yang harus dibayarkan ditentukan oleh tingkat mortalitas.

[14] Suhawan, Asuransi, (Bandung: CV.Armiko, 1999), hlm. 67

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam asuransi konvensional atau umum, perusahaan asuransi mempunyai kewajiban untuk membayarkan santunan kematian kepada nasabah. oleh sebab itu, perusahaan asuransi harus mengetahui perkiraan atau harapan hidup nasabahnya. Untuk mengetahui harapan hidup seseorang perusahaan dapat menggunakan teori statistik dan teori probabilitas. Dari hasil perhitungan yang telah dikerjakan oleh ahli aktuaris, dapat disusun dalam tabel mortalitas. Salah satu dari tabel tersebut adalah tabel mortalitas yang telah diterbitkan oleh *Commisioners Standart Ordinary* (CSO) di USA pada tahun 1958.

Sebaliknya, tabel mortlitas dalam asuransi syariah tidak berlaku dikarenakan besarnya jumlah uang premi yang dibayarkan nasabah atau uang kontribusi harus sesuai kemampuan pihak nasabah.

b) Asumsi bagi hasil (*mudharabah)*

Pada sistem Asuransi syriah tidak mengenal unsur bunga, tetapi sistem yang digunakan dengan sistem *tabarru'* (dana sosial). Dana ini diberikan kepada pihak nasabah yang sebagian persennya berasal dari uang kontribusi, dana *tabarru'* yang bersifat untuk saling tolong-menolong ke sesama umatnya. Agar operasional dan sistem asuransi syariah bebas dari unsur riba maka perusahaan asuransi mengganti unsur perhitungannya dengan sistem bagi hasil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Biaya-biaya asuransi yang adil dan tidak menzalimi peserta

Pada asuransi syariah, biaya dibebankan secara adil. proporsional, serta transparan, kepada nasabah asuransi sehingga biaya tersebut tidak terlalu membebani nasabah yang akan mengakibatkan terjadinya dana hangus.[15]

b. Unsur Premi

Pada asuransi syariah terdapat beberapa unsur premi yaitu unsur *tabarru'* dan unsur tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru'* saja (untuk *term insurance* pada *life* dan asuransi kerugian). Pada unsur *tabarru'* untuk asuransi jiwa hasil perhitungannya diambil dari tabel mortalita dimana besarnya tergantung pada masa perjanjian dan usia. Apabila umur nasabah semakin tinggi dan masa perjanjian juga semakin panjang, maka nilai *tabarru'* juga semakin besar. Pada asuransi syariah besarnya premi asuransi jiwa sering disebut dengan *tabarru'* yang berada pada kisaran 0,75% sampai dengan 12%. Sedangkan pada asuransi kerugian, besaran premi merujuk pada *rate standart* yang telah dibuat oleh Dewan Asuransi Indonesia (DAI).

Pada asuransi syariah premi (kontribusi) juga disebut dengan *net premium*. Hal ini dikarenakan pada premi (kontribusi) tersebut terdiri dari mortalitas atau harapan hidup sesorang dan tidak adanya unsur *loading*

[15] Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and Genera...*, 210.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(biaya administrasi, komisi) di dalamnya. Pada asuransi syariah juga tidak mengandung unsur bunga seperti yang diterapkan oleh asuransi konvensional. Namun, perhitungan yang dilakukan pada asuransi syariah menggunakan sistem bagi hasil yang menggunakan akad *mudharabah* di akhir masa kontraknya berdasarkan realita bisnis yang telah terjadi. Disinilah salah satu keunggulan asuransi syariah.[16]

c. Mekanisme Pembayaran Premi

Jika dilihat dari sifat kontrak yang telah dibuat antara pihak perusahaan asuransi dengan nasabah maka premi yang dibayarkan nasabah yaitu sebagai berikut:

1) Premi meningkat (*Natural Premium-Increasing Premium*)

Pada premi meningkat (*Natural Premium-Increasing Premium*) mekanisme pembayaran yang diterapkan yaitu semakin lama akan semakin meningkat atau bertambah besar. Pada permulaan tahun premi asuransi yang dibayarkan rendah, namun setelah itu pembayaran premi tersebut semakin lama akan semakin meningkat dan bertambah besar dari tahun ke tahun. Pembayaran premi setiap tahun meningkat disebabkan karena:

[16] Ibid., 311.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Usia nasabah semakin lama akan semakin bertambah. Hal ini dapat mengakibatkan risiko yang akan ditanggung perusahaan asuransi semakin meningkat.

b) Kemungkinan akan terjadinya risiko meninggal dunia lebih besar dan cepat

2) Premi Merata (*Level Premium*)

Pada Premi Merata (*Level Premium*) pembayaran premi yang akan dilunasi oleh nasabah setiap tahunnya sama besar. Bila kita bandingkan dengan *Increasing Premium* pembayaran premi pada tahun berikutnya semakin rendah.[17] Pada dasarnya pembayaran premi biasanya dibayar dimuka dengan cara tunai. Tetapi apabila pertanggungan tersebut berlangsung lama maka nasabah diperbolehkan membayar dengan cara angsuran. [18]

d. Fungsi Premi Asuransi

Dalam perasuransian premi merupakan faktor yang terpenting terutama bagi perusahaan asuransi. Hal ini dikarenakan premi yang berhasil dikumpulkan perusahaan asuransi dengan jumlah yang cukup besar, dan dengan waktu yang relatif lama, perusahaan asuransi dapat:

---

[17] Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 30-31.
[18] Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Raja Grapindo Persada, 2001), 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Mengembalikan kondisi ekonomi nasabah seperti sebelum nasabah mengalami kerugian.
2) Menghindarkan nasabah dari kebangkrutan sehingga nasabah mampu kembali bangkit seperti keadaan sebelum dia mengalami kerugian.

Sedangkan bagi nasabah premi juga menjadi faktor terpenting karena premi yang dibyarkan nasabah merupakan biaya yang dapat memberi pengaruh pada kegiatan ataupun tingkat konsumsinya. Oleh sebab itu, tinggi dan rendahnya premi yang dibayarkan oleh nasabah dapat menjadi sebuah pertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan yaitu apakah nasabah akan menutup risiko tersebut dengan asuransi atau tidak.[19]

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dalam Alma menyatakan kualitas pelayanan merupakan cara kerja suatu perusahaan untuk memperbaiki mutu perusahaan yang dilakukan secara terus menerus terhadap suatu produk, proses, dan *service* yang telah diciptakan oleh perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat mengimbangi harapan yang diinginkan konsumen tersebut. Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono,

[19] Soeisno Djojosoedarso, *Prinsip-prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi*, (Jakarta, PT. Salemba Empat Satria, 2003), 127-128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan konsumen serta suatu usaha pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[20]

Dalam membentuk kepuasan konsumen, kualitas pelayanan sangat berperan penting di dalamnya. Selain itu, hal tersebut juga mampu menciptakan keuntungan bagi perusahaan asuransi. Apabila pelayanan yang diberikan suatu perusahaan semakin baik dan berkualitas, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Kehandalan

Yaitu suatu kemampuan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tanggap, akurat, dan memuaskan.

2) Daya tanggap

Daya tanggap merupakan suatu upaya perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan berupa motivasi dari perusahaan atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.

[20] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), 331.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Jaminan

Dalam hal ini, suatu perusahaan memberikan pengetahuan kepada pelanggan untuk mengatasi keluhan yang dialamnya serta menangani beberapa pertanyaan yang belum dipahami pelanggan. Jaminan yang diberikan perusahaan dapat berupa pengetahuan, kesopanan, kompetensi, risiko, keraguan, dan sifat amanah yang dimiliki para karyawan.

4) Empati

Sikap empati merupakan sikap perhatian serta tulus yang diberikan oleh karyawan perusahaan dalam melayani pelaanggan. Sikap empati berupa perhatian yang diberikan secara pribadi, komunikasi yang baik, dan sikap untuk memenuhi kebutuhan individual para pelanggan.

5) Bukti Fisik

Bukti fisik berupa fasilitas fisik, pegawai yang dimiliki perusahaan, perlengkapan serta sarana komunikasi.[21]

5. Teori Perilaku Konsumen

a. Pengertian Perilaku Konsumen

Hawkins dkk mengemukakan pendapat bahwa perilaku konsumen adalah sebuah studi yang dilakukan oleh suatu individu ataupun secara kelompok dan organisasi untuk memilih, menggunakan, menghentikan

[21] Januar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No 2 (September,2016), 270.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu produk, jasa ataupun pengalaman untuk memuaskan suatu kebutuhan serta dampak yang dihadapi konsumen dan masyarakat. Sedangkan Loudon dan Bitta mengemukakan bahwa perilaku konsumen yaitu suatu kegiatan atau pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen dalam pengevaluasian, memperoleh suatu penggunaan, serta mendapatkan barang dan jasa. Jadi, pada saat perusahaan melakukan ganalisis perilaku konsumen, perusahaan tidak boleh hanya mengkaitkan faktor yang mempengaruhi kegiatan pada saat pembelian saja namun juga harus meliputi proses pengambilan keputusan konsumen yang menyertai pembelian pada suatu produk. [22]

Terdapat 3 macam Perilaku Konsumen, sebagai berikut:

1) Perilaku Konsumen Bersifat Dinamis

   Perilaku konsumen yang bersifat dinamis. Hal ini dikarenakan tindakan, perasaan, dan pemikiran, yang dialami oleh setiap konsumen dapat berubah-ubah. Contohnya seperti, kini internet telah mengubah cara orang mencari informasi terhadap produk dan layanan yang mereka inginkan. Fakta bahwa konsumen dan lingkungan berubah-ubah secara konstan menunjukkan bahwa melakukan penelitian dan analisis konsumen secara terus-menerus oleh para pemasar agar selalu

[22] Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 5-7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengikuti tren baru menjadi hal yang paling penting dan harus diperhatikan.

2) Perilaku Konsumen Melibatkan Interaksi

Perilaku konsumen yang melibatkan interaksi merupakan suatu kegiatan yang dapat mempengaruhi pemikiran dan perasaan seseorang. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus mampu memahami produk daan merek yang diharapkan masyarakat. Selain itu perusahaan juga harus memahami hal apa saja yang dapat mempengaruhi memuaskan kebutuhan konsumen baik dalam hal pembelian, pembelanjaan, serta konsumsi. Semakin banyak pemasar mengetahui interaksi tersebut maka semakin besar pula pengaruh terhadap konsumen individu, target pemasaran terhadap konsumen serupa, dan masyarakat luas. Mereka juga akan semakin baik dalam memuaskan kebutuhan konsumen termasuk menciptakan nilai bagi mereka. Sebagai salah satu contoh, suatu perubahan besar yang dialami oleh setiap masyarakat adalah menysutnya jumlah konsumen kelas menengah dan kelompok berpenghasilan tinggi dan rendah semakin meningkat. Cara agar mengetahui bagaimana perubahan itu dapat memengaruhi pemikiran konsumen, perasaan, serta tindakan mereka maka pemasar harus memiliki implikasi penting pada strategi pemasaran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Perilaku Konsumen Melibatkan Pertukaran

Perilaku konsumen melibatkan pertukaran merupakan suatu kegiatan dimana seseorang memberikan sesuatu yang berharga kepada orang lain dan orang tersebut menerima sesuatu sebagai imbalannya. Perilaku konsumen juga banyak melibatkan seseorang sering memberikan uang atau benda lain kepada pemasar. Dalam hal ini peran yang dimiliki para pemasar dalam masyarakat yaitu untuk membantu menciptakan pertukaran dengan mengimplementasikan strategi pemasaran.[23]

b. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen

Terdapat faktor-faktor penting dalam pengambilan keputusan pembelian yang berasal dari konsumen. Faktor-faktor inilah yang harus diketahui oleh para pemasar agar mereka dapat menentukan strategi apa saja yang akan diterapkan oleh perusahaannya. Philip Kotler mengemukakan bahwa perilaku pengambilan keputusan konsumen pada suatu produk dipengaruhi oleh faktor-faktor yang memiliki subfaktor sebagai elemen pembentuknya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen yaitu:

1) Konsumen Individual, merupakan suatu pengaruh dalam pemilihan untuk membeli suatu produk yang timbul pada diri konsumen itu sendiri.

[23] J.Paul Peter & Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1*, (Jakarta Selatan : Salemba Empat, 2014), 6-7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Contohnya seperti kebutuhan, sikap, kondisi, karakteristik merek, gaya hidup, serta karakteristik dari kepribadian idividu.

2) Lingkungan Yang Mempengaruhi Konsumen, merupakan sebuah interaksi sosial yang berasal dari lingkungan yang akan mempengaruhi konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli.

3) Stimuli Pemasaran (Strategi Pemasaran), dalam hal ini para pemasar akan menggunakan strategi pemasaran yang dimilikinya untuk mempengaruhi konsumen agar memilih produk yang dipasarkannya.

Kemudian, tugas pemasar selanjutnya adalah mengevaluasi dan memperhatikan respon konsumen untuk memperbaiki strategi baru yang akan diterapkan di kemudian hari. Sementara itu, konsumen akan mengevaluasi pembelian yang telah dilakukannya.[24]

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Philip Kotler merumuskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu:

1) Faktor Kebudayaan

a) Kebudayaan

Budaya merupakan suatu nilai-nilai dasar, perilaku, dan persepsi yang berasal dari keluarga atau instansi lain. Faktor budaya sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Hal tersebut dipengaruhi

[24] Philip Kotler dan Gary Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. (Jakarta : Penerbit Erlangga., 1997), 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari berbagai norma budaya yang berlaku pada suatu daerah tertentu. Oleh sebab itu dalam memasarkan produk perusahaan harus mengetahui budaya seperti apa dan bagaimana pada daerah tersebut.

b) Sub-budaya adalah suatu kelompok orang yang memiiki sistem nilai yang sama sesuai dengan situasi yang dialami pengalaman hidupnya. Sub budaya terdiri atas agama, kelompok ras, dan wilayah geografis. Dalam hal ini para pemasar harus merancang produk dan memiliki sistem pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

c) Kelas sosial merupakan suatu kondisi dimana masyarakatnya memiliki anggota yang memiliki kepentingan, nilai-nilai serta perilaku yang sama. Kelas sosial tidak dapat ditentukan oleh salah satu faktor saja. Contohnya seperti, pendidikan yang dimiliki, pendapatan yang di dapatkan, dan kekayaan seseorang.

2) Faktor Sosial

Selain faktor budaya, ternyata faktor sosial juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Hal terseebut meliputi:

a) Kelompok acuan

Kelompok acuan adalah kelompok yang mempunyai pengaruh terhadap sikap seseorang baik secara langsung muapun tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langsung. Contohnya seperti teman, tetangga, saudara, serta rekan kerja.

b) Peran dan Status

Pada peran dan status yang dimiliki seseorang akan membawa mereka pada posisi tertentu. Setiap penghargaan yang diberikan masyarakat akan berpengaruh pada peran dan status yang dimiliki oleh orang tersebut. Dalam memilih produk seseorang sering kali menyesuaikan dengan peran dan status yang mereka miliki. Oleh karena itu, pemasar harus memahami potensi simbol status dari suatu merek ataupun produk

c) Kelompok

Faktor yang dipengaruhi oleh kelompok merupakan perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh dua orang atau lebih dalam memilih sebuah produk.

d) Keluarga

Peran keluarga sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Dalam pembelian produk dan merek yang berbeda para pemasar tertarik untuk melibatkan peran keluarga agar konsumen tertarik pada produk yang dijualnya.[25]

[25] Jacky Mussry, et al., *Perjalanan Pemikiran Konsep Pemasaran Hermawan Kartajaya* (Surabaya: Erlangga, 2010), 13-14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Faktor Pribadi

a) Usaha dan Tahap Daur Hidup

Pada dasarnya, seseorang selalu mengubah barang atau jasa yang akan di beli sesuai dengan tahap daur hidupnya ketika mereka tumbuh dewasa. Oleh karena itu pemasar harus dapat menyesuaikan produk yang dijual berdasarkan tingkat kedewasaan seseorang.

b) Pekerjaan

Dalam hal ini, pemasar harus mampu mengidentifikasi suatu kelompok sesuai dengan pekerjaan yang mempunyai minat di atas rata-rata dalam produk dan jasa. Dalam membuat produk perusahaan juga memperhatikan sesuatu yang dibutuhkan berdsarkan dengan kelompok pekerjaan tertentu.

c) Situasi Ekonomi

Situasi ekonomi yang dialami sesorang sangat mempengaruhi dalam pemilihan produk. Hal ini dapat dilihat dari tinggi dan rendahnya pendapatan yang diperoleh seseorang.

d) Gaya Hidup

Gaya hidup merupakan pola kehidupan yang dimiliki seseorang sesuai dengan aktivitas yang dia lakukan setiap harinya. Dengan demikian dalam pemilihan suatu barang dan jasa biasanya dapat dilihat dari gaya hidup orang tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Kepribadian dan Konsep Diri

Kepribadian yang dimiliki seseorang mengacu pada faktor psikologis yang dimiliki orang tersebut. Seseorang sering mengkaitkan faktor kepribadian yang dimilikinya dalam pemilihan sebuah produk atau jasa. Dalam hal ini faktor kepribadian meliputi kesukaan, hobby, sifat, sikap, dll.

4) Faktor Psikologis

a) Motivasi

Motivasi yang dimiliki sesorang dalam memilih barang dan jasa dapat dipengaruhi oleh kebutuhan berdasarkan kategori-kategori tertentu. Jika kebetuhan yang penting sudah terpenuhi, maka kebutuhan yang paling penting selanjutnya akan muncul.

b) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang dimiliki seseorang dalam memilih dan mengorganisasi sebuah informasi untuk memahami suatu keadaan. Persepsi seseorang terhadap barang dan jasa dapat mempengaruhi minat seseorang untuk membeli sebuah produk.

c) Pembelajaran

Pembelajaran yaitu suatu perubahan yang timbul dari dalam diri seseorang berdasarkan pengalaman yang pernah dialaminya. Pembelajaran dapat terjadi melalui sebuah dorongan, tanggapan, dan petunjuk yang diberikan orang lain. Dalam hal permintaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu produk dapat ditingkatkan melalui motivasi yang kuat untuk memberikan pengaruh positif pada produk tersebut.

d) Kepercayaan dan Sikap

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap orang lain. Kepercayaan konsumen terhadap suatu produk/jasa serta manfaat menggambarkan persepsi yang dimiliki konsumen tersebut terhadap barang yang ditawarkan oleh pemasar.

B. Penelitian Terdahulu yang Releven

Penelitian terdahulu yang releven memiliki tujuan agar peneliti mendapat bahan untuk perbandingan sebagai acuan. Hal ini untuk menghindari agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Maka untuk menghindari hal tersebut peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang relevan, seperti:

Tabel 2.5

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Variabel	Hasil
1	Danang Gustadi	Pengaruh Besraan Premi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi	- Validitas Instrumen - Reliabilitas - Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel Bebas - Besaran Premi - Kualitas Pelayanan - Tingkat Kepercayaan	Variabel besaran premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Syariah (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	- Uji F - Uji T	- Risiko Variabel Terikat - Minat Menjadi Nasabah	minat mahasiswa menjadi nasabah asuransi syariah. Dalam penelitian ini ditemukan hasil yaitu, secara parsial variabel besaran premi, tingkat kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menjadi nasabah asuransi syariah. Variabel besaran premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan risiko memiliki pengaruh sebesar 44,3%. Sedangkan sisanya 55,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Misalnya seperti variabel promosi, literasi asuransi syariah, tempat tinggal mahasiswa pelaku usaha dan lain-lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Yeni Yulia Sella	Pengaruh Besaran Premi Dan Risiko Asuransi Terhadap Minat Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang	- Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Analisis Regresi Linier Berganda - Uji F - Uji T	Variabel Bebas - Besaran Premi - Risiko Variabel Terikat - Minat	Variabel premi dan risiko secara simultan memiliki pengaruh signifikan dengan variabel premi dan risiko terhadap minat. Dapat dilihat dari hasil F hitung memperoleh hasil sebesar 6,926 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 < 0,05 Secara parsial variabel premi juga memiiki pengaruh signifikan sedangkan variabel risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat. Nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa variabel premi berpengaruh signifikan terhadap minat. Variabel risiko diperoleh t hitung sebesar -1.701 dengan hasil nilai signifikan 0,093 > 0,05 yang berarti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

					variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat. Gabungan dari variabel independen penelitian ini dapat menjelaskan variabilitas minat nasabah sebesar 15,1% sedangkan sisanya memperoleh hasil 84,9% yang berarti bahwa sebesar 84,9% dijelaskan dengan variabel lain.
3	Cahya Minatiningsih	Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto	- Probability Sampling - Analisis Regresi Linier Berganda - Uji F - Uji T	Variabel Bebas - Premi - Kualitas Pelayanan Variabel Terikat - Minat	Hasil yang didapatkan dari uji simultan (Uji F) memperoleh nilai signifikansi 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

					cabang Purwokerto. Kemudian, nilai *Adjusted R* yang diperoleh sebesar 0,896 hal ini berarti bahwa 89,6% minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto dipengaruhi oleh variabel premi asuransi dan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya memperoleh hasil sebesar 10,4% yang berarti bahwa sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor emosional atau faktor eksternal misalnya seperti: keagamaan, bagi hasil, faktor sosial. Faktor eksternal seperti: promosi, reputasi, pemasaran, dan citra lembaga.
4	Dessy Arum Kusumawati	Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Premi Asuransi Mitra Mabrur Terhadap Preferensi	- Purposive Sampling - Uji T - Uji F	Variabel Bebas - Produk - Pelayanan - Premi Variabel Terikat	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh positif dan signifikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Surakarta	- Koefisien Determinasi	- Preferensi Nasabah	terhadap variabel preferensi nasabah, dan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel preferensi nasabah, dan premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah.
5	Ahmad Ardani	Anaalisis *Personal Selling*, Kulitas Pelayanan, dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Jiwa Syariah Di Prudential	- *Accidental Sampling* - Uji Validitas - Uji Realibilitas, - Uji Asumsi Klasik - Analisis Regresi Berganda, - Uji T - Uji F - Koefisien Determinasi (R^2).	Variabel Bebas - Personal Selling - Kualitas Pelayanan - Periklanan Variabel Terikat - Keputusan Pembelian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial berdasarkan hasil Uji T variabel kehandalan (realibility) dan periklanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Sedangkan variabel *personal selling*, bukti fisik (*tangiable)*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) menunjukkan hasil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

					yang positif dan tidak signifikan Berdasarkan hasil Uji F menunjukkan angka signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel dependen (keputusan pembelian) secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh variabel independen (*personal selling*, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, periklanan)

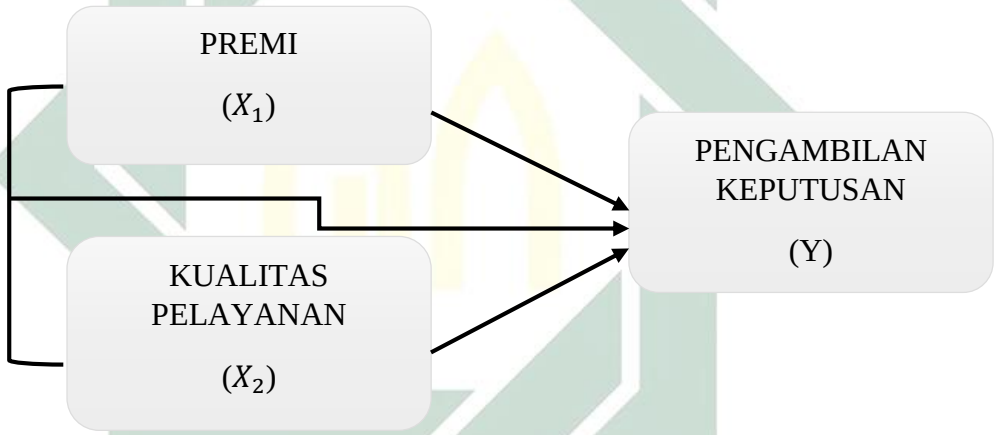
Berbeda dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, penelitian yang saya lakukan akan meneliti mengenai pengaruh besaran premi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Ada pun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu: Pertama, pada variabel penelitian, variabel yang saya gunakan yaitu variabel besaran premi dan kualitas pelayanan; Kedua, tempat penelitian yang saya gunakan berada di Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Dengan demikian penelitian dengan judul "Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Asuransi Bumida Syariah Surabaya", merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

C. Kerangka Konseptual

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang memiliki tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

X : Variabel independen

Y : Variabel dependen

→ : Hubungan antar variabel (parsial)

↳ : Pengaruh variabel independen terhadap dependen (simultan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan gambar 2.1 di atas menjelaskan bahwa terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Pada variabel bebas diasumsikan dengan tanda panda lurus →

Hal ini mengartikan bahwa variabel besaran premi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial. Sedangkan tanda panah ↳ mengartikan bahwa variabel besaran premi (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan.[26]

D. Hipotesis

Mengacu pada landasan teori yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Untuk rumusan masalah pertama:

Ho : Besaran premi dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah

H1 : Besaran premi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah

Untuk rumusan masalah kedua:

Ho : Besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai

[26] Cahya Minatiningsih, "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menajadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto" (Skripsi—UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah.

H1 : Besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai

Pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif di mana masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas.[1] Maksud dari penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu penelitian ini dilakukan dengan cara membuktikan pengaruh yang berasal dari variabel bebas yaitu (besaran premi dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat yaitu (pengambilan keputusan nasabah).

Untuk menguji hipotesis, peneliti mengambil sampel dari suatu populasi dengan cara menggunakan angket atau kuisioner yang dibagikan kepada responden untuk pengumpulan data utama yang diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, memberikan penjelasan statistik, menunjukkan hubungan dan pengaruh antara besaran premi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2017 dengan lokasi penelitian adalah di Asuransi Bumida Syariah Surabaya yang berlokasi di Jl. Bintoro No 16.A Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada jam operasional

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cet. Ke-11, (Bandung;Alfabeta, 2010), 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan asuransi yakni pukul 08.00-16.00 WIB dalam setiap hari kerja perusahaan asuransi dan selama penelitian.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan yang berasal dari seluruh elemen yang sama/serupa namun dapat dibedakan melalui karakteristik yang mereka miliki. Populasi dari penelitian ini yaitu nasabah asuransi mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan penulis adalah seluruh nasabah yang menggunakan asuransi mobil syariah di Asuransi Bumida Syariah Surabaya yang berjumlah 157 orang.

Tabel 3.1 (Rincian Nasabah Asuransi Mobil Di Asuransi Bumida Syariah Surabaya)

Tahun	Jumlah Nasabah
Juli-Desember 2017	157

Sumber: *Laporan RAT* tahun 2014, 2015, 2016 Asuransi Bumida Syariah Surabaya

Pada hal ini, peneliti mengambil dan membatasi populasi nasabah pada tahun 2017 saja, karena pada data kuisioner yang sudah di dapatkan, sebanyak 61 sampel nasabah yang telah mengisi kuisioner merupakan sebagian nasabah pada tahun 2017 yang berjumlah 157 orang.

2. Sampel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penelitian sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dngan cara mengamati hanya sebagian dari populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *probability sampling* yaitu cara penentuan sampel dengan memberikan peluang yang sama untuk semua anggota populasi sebagai anggota sampel. Teknik sampel digunakan adalah *simple random sampling* dimana penentuan sampel dilakukan secara random/acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada adalah populasi. Metode ini dilakukan apabila anggota populasi benar-benar memiliki karakteristik homogen.[2] Rumus penentuan ukuran sampel yaitu menggunakan Rumus Slovin.

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

dimana: N = Jumlah Populasi

e = Standar eror (0.1%)

n = Jumlah Sampel

[2] M.Aziz Firdaus, "*Metode Penelitian*", (Tangerang Selatan: Jelajah Nusa, 2012), 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

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

$$= \frac{157}{1+157.0.1^2}$$

$$= \frac{157}{2.57}$$

$$= 61$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel Independen (bebas) yaitu variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas yakni Besaran Premi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Variabel Dependen (terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat variabel terikat yakni Pengambilan Keputusan (Y).

E. Definisi Operasinal

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

Tabel 3.2 (Definisi Operasional)

Variabel	Definisi	Indikator
Premi (X_1)	Jumlah uang yang harus dibayarkan nasabah kepada perusahaan asuransi untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh nasabah karena suatu peristiwa.	1. Tarif Premi 2. Unsur Premi 3. Pengelolaan Premi 4. Perhitungan Premi 5. Fungsi Premi
Kualitas Pelayanan (X_2)	Suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat mengimbangi harapan yang diinginkan konsumen tersebut.	1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik
Pengambilan Keputusan (Y)	Suatu sikap yang ditimbulkan oleh konsumen karena	1. Konsumen Individual

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	adanya perhatian, ketertarikan, keyakinan, dan keinginan untuk memiliki dan merasakan kesenangan tersendiri dalam memilih.	2. Lingkungan yang mempengaruhi konsumen 3. Strategi Pemasaran

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan dalam mengukur apa yang akan diukur.[3] Dalam hal ini, validitas merupakan perbedaan yang didapatkan dari alat pengukur yang menunjukkan perbedaan sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini, menggunakan sampel sebanyak 25 dengan ketentuan df = n = 25, maka didapatkan nilai R_{tabel} = 0,396. Jadi, dapat dikatakan valid jika $R_{hitung} \geq 0{,}396$.

Kriteria pengujian yaitu sebagai berikut:

a. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.

[3] Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017), 93.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Pengujian validitas ini menggunakan alat ukur berupa program computer IBM SPSS v.23 (*Statistical Package for the Socisl Science*).

1) Hasil Pengujian *pretest* Validitas Variabel Premi

Tabel 3.3

Uji *pretest* Validitas Variabel Premi

Item	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Point 1	,652	0,396	Valid
Point 2	,698	0,396	Valid
Point 3	,589	0,396	Valid
Point 4	,642	0,396	Valid
Point 5	,469	0,396	Valid
Point 6	,406	0,396	Valid
Point 7	,603	0,396	Valid
Point 8	,479	0,396	Valid
Point 9	,615	0,396	Valid
Point 10	,477	0,396	Valid
Point 11	,418	0,396	Valid
Point 12	,462	0,396	Valid

Hasil dari pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa dari semua point untuk variabel Premi dinyatakan valid karena $R_{hitung} \geq 0,396$.

2) Hasil Pengujian *pretest* Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 3.4

Uji *pretest* Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Point 1	,476	0,396	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Point 2	,494	0,396	Valid
Point 3	,529	0,396	Valid
Point 4	,608	0,396	Valid
Point 5	,718	0,396	Valid
Point 6	,608	0,396	Valid
Point 7	,543	0,396	Valid
Point 8	,520	0,396	Valid
Point 9	,904	0,396	Valid
Point 10	,775	0,396	Valid
Point 11	,659	0,396	Valid
Point 12	,573	0,396	Valid

Hasil dari pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa dari semua point untuk variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid karena $R_{hitung} \geq 0,396$.

3) Hasil Pengujian *pretest* Validitas Pengambilan Keputusan

Tabel 3.5

Uji *pretest* Validitas Pengambilan Keputusan

Item	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel}	Keterangan
Point 1	,595	0,396	Valid
Point 2	,776	0,396	Valid
Point 3	,697	0,396	Valid
Point 4	,512	0,396	Valid
Point 5	,716	0,396	Valid
Point 6	,678	0,396	Valid
Point 7	,540	0,396	Valid
Point 8	,627	0,396	Valid
Point 9	,782	0,396	Valid
Point 10	,587	0,396	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil dari pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa dari semua point untuk variabel Pengambilan Keputusan dinyatakan valid karena $R_{hitung} \geq$ 0,396.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, bila instrumen tersebut digunakan mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama.[4] Reliabilitas dalam penelitian ini diukur menggunakan bantuan *SPSS versi 24 for windows* dengan teknik *Alpha Cronbach*. Teknik ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak' melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku.[5] Rumus reliabilitas yang digunakan yaitu:

$$R_{ii} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum\sigma_b^2}{V_t^2}\right]$$

Keterangan:

R_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum\sigma_b^2$ = Jumlah varian butir/item

V_t^2 = Varian total

[4] Ibid., 102.

[5] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.[6] Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS v.23 23 (*Statistical Package for the Social Science*). Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Premi

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Kriteria	Keterangan
Premi	,786	>0,6	Reliabel

Tabel 3.7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	,838	>0,6	Reliabel

Tabel 3.8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengambilan Keputusan

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Kriteria	Keterangan
Pengambilan Keputusan	,841	>0,6	Reliabel

G. Data dan Sumber Data

[6] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Jenis Data

   a. Data Primer

      Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui sumber data pertama pada objek penelitian atau di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu data nasabah asuransi mobil di Asuransi Bumida Syariah Surabaya.

   b. Data sekunder

      Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan.[7]

2. Sumber Data

   a. Sumber Data Primer

      Sumber data primer yaitu sumber data pertama yang diperoleh secara langsung. Sumber data primer pada penelitian ini adalah nasabah asuransi mobil Asuransi Bumida Syariah Surabaya.

[7] https://kbbi.web.id/data (diakses pada tanggal 10 Januari 2018, pukul 21.09 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder pada penelitian ini berupa *profil company* Asuransi Bumida Syariah Surabaya.

H. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Angket/Kuisioner

Metode angket/kuisioner adalah sebuah teknik pengmpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, lalu dikirim untuk diisi oleh responden.[8] Dalam penelitian ini, untuk menilai jawaban responden peneliti menggunakan skala *Likert.* Yang dimaksud skala *Likert* ialah untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[9] Skala *likert* memiliki lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing mempunyai 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.9

Skala Pengukuran

Skala Pengukuran	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

[8] Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi,Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 133.
[9] Ibid., 93.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan sebuah proses untuk mendapatkan keterangan dan tujuan penelitian dengan menggunakan cara tanya jawab serta bertatap muka antara pewawancara dengan responden. Dalam penelitian ini metode wawancara digunakan untuk mencari sebuah informasi mengenai perusahaan, responden, atau informasi yang lain.

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak.[10] Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.[11]

[10] Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*..., 113.
[11] Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012) 108.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak dapat menggunakan beberapa cara, yakni:

1) Normal P-P Plot

Uji normalitas data dengan P-P Plot dapat dikatakan normal jika gambar titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

2) Uji Kolmogorof-Smirnov

Nilai *Kolmogorof Smirnov* digunakan untuk mengetahui bagaimana distribusi normal data, yaitu apabila signifikan $> 0{,}05$ maka data terdistribusi secara normal. Sebaliknya apabila signifikansi $< 0{,}05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakan model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Dengan uji multikolinearitas ini akan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Dapat dikatakan multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas (X1,X2, dan X3) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0{,}60$). Jika nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolinierita yang tinggi.[12] Dan begitu juga sebaliknya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Syarat yang harus dipenhui dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Dengan uji ini akan diketahui antara variabel besaran premi, kualitas pelayanan, dan pengambilan keputusan terdapat kesamaan varian atau tidak.

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat antara hubungan positif atau negatif dalam memperkirakan nilai dari variabel terikat apabila naik turunnya nilai dari variabel bebas. Dalam analisis ini diketahui besar variabel bebasnya, yaitu labelisasi halal (X1), harga (X2, kualitas pelayanan (X3), berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu keputusan pembelian (Y). Adapun persamaan dari regresi linier berganda, sebagai berikut:

[12] Danang Sunyoto, "*Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*", (Yogyakarta:CAPS, 2011), 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_nX_3$$

Keterangan:

Y'	= variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
a	= konstanta dari keputusan regresi
b1	= koefisien regresi dari variabel X1
b2	= koefisien regresi dari variabel X2
b3	= koefisien regresi dari variabel X3
X1	= labelisasi halal
X2	= harga
X3	= kualitas pelayanan
E	= tingkat error atau tingkat kesalahan

3. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.[13]

a. Uji T-Statistik (Uji Parsial)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian:

[13] Suharyadi dan Purwanto, *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 82.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Apabila t hitung ≤ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya masing-masing variabel besaran premi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah pada Asuransi Bumida Syariah Surabaya.
2) Apabila t hitung ≥ t tabel maka H_0ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel besaran premi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pada Asuransi Bumida Syariah Surabaya.

b. Uji F-Statistik (Uji Simultan)

Pengujian ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh dari semua variabel bebas yang ada pada model yang berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersamaan. Tingkat signifikansi dinilai 0,05 (a = 5%) dengan Fhitung dari masing-masing koefisien regresi akan dibandingkan dengan nilai Ftabel. Jika Fhitung > Ftabel, berarti masing-masing dari variabel bebas akan berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Uji F ini digunakan untuk menguji signifikansi dari pengaruh labelisasi halal, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   a. Sejarah Berdirinya Bumiputera Muda 1967 (Bumida) Syariah Surabaya

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Syariah 1967 (disingkat Bumida Syariah) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Kemudian, Perusahaan Bumida memperoleh izin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departeman Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP.350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.[1]

Untuk menuju cita-cita agar menjadi "*The Big Ten*" PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 telah berhasil menguasai pasar retail di Indonesia, dan menjadi perusahaan yang berkualitas serta dipercaya dan menguntungkan bagi pihak yang berkepentingan (*steakholder*). Dengan

[1] PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Laporan Tahunan 2016 (Annual report), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

modal sendiri sebesar Rp. 250,54 M, menunjukkan bahwa Perusahaan BUMIDA telah memenuhi regulasi yang tertuang dalam POJK No. 71/POJK.05/2016 Pasal 33 yang mewajibkan setiap perusahaan asransi memiliki modal sendiri minimal Rp. 100 M. Selanjutnya pada tanggal 19 Februari 2004 PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah (disingkat Bumida Syariah), memperoleh izin pendirian yang sesuai dengan surat keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep-075/KM.6/2004 dan secara resmi beroperasi sejak bulan April 2004.

Bumida Unit Syariah kini telah memiliki ekuitas sebesar Rp. 37,09 M dan telah sesuai dengan POJK No. 72/POJK.05/2016 Pasal 37 yang mensyaratkan minimum ekuitas sebesar Rp. 25 M.[2] Perusahaan Bumida Syariah juga merupakan bagian kelompok bisnis dari AJB Bumiputera 1912, yang bergerak di bidang asuransi umum dan asuransi kerugian syariah. Induknya sendiri merupakan perusahaan yang memelopori industri asuransi di Indonesia. Pada saat ini Bumida Syariah telah memilik 4 kantor cabang syariah yang terletak di Kota Jakarta, Bandung, Depok, dan Surabaya.

[2] Ibid., 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Visi dan Misi dan Budaya Perusahaan

1) Visi

Untuk mencapai sebuah perkembangan, PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Surabaya memiliki visi perusahaan yaitu: "Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih bagi *Steakholder*"

2) Misi

Dengan adanya visi tersebut, maka PT Asuransi Umum Bumiputera Muda Syariah menjalankan misi dengan cara menghasilkan bisnis berkualitas dengan:

a) Menciptakan SDM yang unggul
b) Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi
c) Melakukan Inovasi terus-menerus
d) Mengembangkan jaringan layanan yang luas
e) Mengoptimalkan BUMIPUTERA group

3) Budaya Perusahaan

a) B = Berani Berubah dan Berbeda
b) U = Ulet dan Pantang Menyerah
c) M = Menghargai Nasabah
d) I = Inovatif dan Aktif
e) D = Disiplin dan Taat Prosedur
f) A = Amanah dan Tidak Ingkar Janji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g) K = Kebanggaan dan Kebersamaan

h) O = Orientasi pada Target dan Waktu

i) E = Efektif dan Efisien

c. Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Surabaya memiliki struktur organisasi sebagai berikut:[3]

1. Kepala Cabang : Purwanto
2. Kepala Seksi Teknik, Keuangan, & Umum : Ikhsanuddin Fadhillah
3. Kepala Seksi Pemasaran & Operasional : Adji Anugrah
4. Staff Teknik dan Klaim : M. Yahya
5. Staff Teknik : Danu Adi Baskoro
6. Staff Keuangan : Refina Khristanty

Dalam menjalankan aktivitas usahanya dalam bidang asuransi syariah, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mengawasi prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) dalam aktivitas operasional perusahaan. Sesuai Surat Rekomendasi Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tanggal 4 September 2003 No U-167/DSN-

[3] Ikhsanuddin Fadhillah, Kepala Seksi Teknik, Keuangan, & Umum Bumida Syariah, wawancara, Surabaya, 2 Maret 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

MUI/ IX/2003, susunan Dewan Pengawas Syariah Bumida Syariah adalah sebagai berikut:[4]

a. Ketua : DR. KH. Surahman Hidayat, MA
b. Anggota : DR. KH. Ahzami Samiun Jazuli, MA

d. Dukungan Reasuransi Mitra Asuransi

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah Didukung oleh beberapa Perusahaan Reasuransi dalam negeri meliputi:

1. PT. Reasuransi Syariah Indonesia (Reindo Syariah)
2. PT. Reasuransi Nasional Indonesia (Nasre) Unit Syariah
3. PT. Maskapai Reasuransi Indonesia (Marein) Unit Syariah

Bumida Syariah merupakan anggota serta Mitra Perusahaan Asuransi Syariah yang tergabung dalam Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

e. Produk Asuransi

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang syariah Surabaya mempunyai berbagai macam produk asuransi, Salah satu produk yang menjadi fokus penulis adalah produk asuransi mobil. Produk tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

[4] PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Laporan Tahunan 2012 (Annual report) , 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Asuransi mobil pada perusahaan Bumiputera Muda Syariah memberikan manfaat berupa jaminan/proteksi terhadap kerusakan/kerugian atas kendaraan bermotor sebagai akibat dari suatu kecelakaan dan pencurian. [5]

1. Risiko Yang Dijamin

   Comprehensive

   a) Memberikan ganti rugi atas kerugian atau kerusakan kendaraan bermotor yang dipertanggungkan yang disebabkan oleh:
      1) Tubrukan, benturan, terbalik, tergelincir dari jalan termasuk juga akibat dari kesalahan material, konstruksi, cacat sendiri atau sebab-sebab lainnya dari kendaraan bermotor yang bersangkutan
      2) Perbuatan jahat orang lain
      3) Pencurian terhadap kendaraan yang di pertanggungkan (termasuk alat perlengkapan standart) maupun pencurian yang didahului dan atau disertai kekerasan atau ancaman untuk memudahkan pencurian
      4) Kebakaran
         a) Kebakaran akibat kebakaran benda lain yang berdekatan atau tempat penyimpanan kendaraan bermotor
         b) Kebakaran akibat sambaran petir

[5] Syariahbumida.blogspot.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Kerusakan karena air dan atau alat-alat lain yang dipergunakan untuk mencegah atau memadamkan kebakaran

d) Dimusnahkannya seluruh atau sebagaian kendaraan bermotor atas perintah pihak yang berwenang dalam upaya pencegahan menjalarnya kebakaran itu.

Total Loss Only (TLO)

a) Kerusakan dana atau kerugian karena suatu peristiwa yang dijamin oleh polis dimana biaya perbaikan, penggantian atau pemuliha ke keadaan semula sesaat sebelum terjadinya kerugian dan atau kerusakan sama dengan atau lebih tinggi dari 75% dari harga sebenernya

b) Hilang karena pencurian dan tidak diketemukan dalam waktu 60 hari sejak terjadinya pencurian

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dari penelitian ini didata berdasarkan identitas responden yang sudah diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan. Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 61 nasabah di Asuransi Bumida Syariah Surabaya yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner tersebut diketahui mengenai data pribadi responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan sebagai berikut:

a. Karakteristik Usia Responden

Dari karakteristik usia responden didapatkan hasil pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1

Karakteristik Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase (%)
25-30 Tahun	34	55,7%
31-35Tahun	6	9,8%
¯35 Tahun	21	34,4%
Jumlah	61	100%

b. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Dari karakteristik jenis kelamin responden didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	26	41,8%
Perempuan	35	58,2%
Jumlah	61	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Karakteristik Pekerjaan Responden

Dari karakteristik pekerjaan responden didapatkan hasil pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
PNS	7	11,5%
Wirausaha	5	8,2%
Wiraswasta	11	18%
Lain-Lain	38	62,3%
Jumlah	61	100%

B. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.[6]

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov dengan ketentuan:

a) Jika nilai signifikansi › 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

[6] Ridwan dan Sunarto. "*Pengantar Statistika Untuk Penelitian*", (Bandung: Alfabeta, 2012) 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Jika nilai signifikansi ‹ 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Dan juga menggunakan grafik P-P Plot dengan melihat penyebaran data di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dapat dikatakan normal. Akan tetapi, jika penyebaran data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal dapat dikatakan tidak memenuhi asumsi normal.

Tabel 4.4

One-Sample Kolmograf-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.81672702
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.056
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

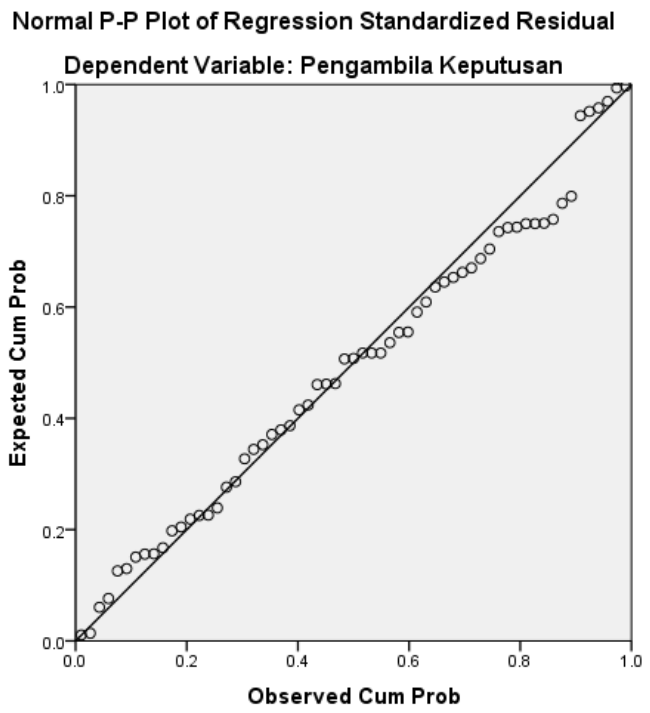
c. Lilliefors Significance Correction.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil tabel uji normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini memiliki nilai normalitas yang didapatkan 0,077 yang artinya › 0,05 maka nilai tersebut berdistribusi normal.

Gambar 4.1

Grafik Normal P-P Plot



Dilihat dari grafik P-P Plot tersebut juga menunjukkan hasil penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal yang berarti data berdistribusi normal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakan model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Dengan uji multikolinearitas ini akan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.

Dapat dikatakan multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas (X1, X2, dan X3) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Jika nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolinieritas yang tinggi.[7] Dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.5

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.153	7.241		.021	.983		
	Besaran Premi	.638	.147	.478	4.350	.000	.948	1.055
	Kualitas Pelayanan	.181	.084	.236	2.149	.036	.948	1.055

a. Dependent Variable: Pengambila Keputusan

[7] Danang Sunyoto, "*Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*", (Yogyakarta:CAPS, 2011), 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil tersebut dapat dilihat dari nilai tolerance pada semua variabel X > 0,05 (X1 = 0,948 ; X2 = 0,948) maka diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas. Dan dilihat juga dari hasil perhitungan VIF bahwa nilai VIF pada semua variabel X < 10 (X1 = 1,055 ; X2 = 1,055), maka antara nilai tolerance ataupun VIF sama-sama menunjukkan hasil diantara variabel tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Dengan uji ini akan diketahui antara variabel besaran premi, kualitas pelayanan, dan pengambilan keputusan terdapat kesamaan varian atau tidak. Pada uji heteroskedastisitas dengan korelasi Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai unstandardized residual 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.6

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.710	4.727		1.208	.232
	Besaran Premi	-.074	.096	-.103	-.770	.445
	Kualitas Pelayanan	.014	.055	.033	.246	.807

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kedua variabel memiliki nilai (Sig.) > 0,05 (X1 = 0,445 ; X2 = 0,807) maka, dapat dikatakan bahwa kedua variabel besaran premi dan kualitas pelayanan tidak ada gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Linier Berganda

Regresi linier berganda ini dipergunakan untuk mengukur arah dan besar pengaruh antara variabel bebas X1 (besaran premi), X2 (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat yaitu pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Bumida Syariah Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.7

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.153	7.241		.021	.983		
Besaran Premi	.638	.147	.478	4.350	.000	.948	1.055
Kualitas Pelayanan	.181	.084	.236	2.149	.036	.948	1.055

a. Dependent Variable: Pengambila Keputusan

Pada tabel koefisien, pada kolom B pada constanta (a) adalah 0,153, Besaran Premi (B1) adalah 0,638 dan Kualitas Pelayanan (B2) adalah 0,181. Berdasarkan data diatas dapat dikatakan bahwa: konstanta sebesar 0,153, koefisien regresi X1 sebesar 0,638, dan koefisien regresi X2 sebesar 0,181. Maka, pada variabel besaran premi nilai Thitung = 4,350 dengan probabilitas = 0,000 < 0,05 artinya ada pengaruh yang signifikan. Untuk variabel kualitas pelayanan nilai Thitung = 2,149 dengan probabilitas = 0,036 < 0,05 yang berarti ada pengaruh yang signifikan.

5. Uji Pengaruh Parsial (T-Test)

Uji T dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pegaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji ini menggunakan t test.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.8

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.153	7.241		.021	.983		
Besaran Premi	.638	.147	.478	4.350	.000	.948	1.055
Kualitas Pelayanan	.181	.084	.236	2.149	.036	.948	1.055

a. Dependent Variable: Pengambila Keputusan

Pada tabel diatas dinyatakan variabel besaran premi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil. Untuk melihat apakah kedua variabel berpengaruh secara parsial terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil, maka didasarkan pada nilai sig. Thitung, tabel menunjukkan (X1 = 0,000 ; X2 = 0,036). Sesuai dengan ketentuan jika sig Thitung ‹ 0,05 maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, dan jika sig Thitung › 0,05 maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Dengan demikian, dilihat dari hasil pada tabel bahwa X1 (besaran premi) memiliki nilai 0,000 yang artinya 0,000 ‹ 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak yang berarti Ha diterima. Jadi, X1 (besaran premi) memiliki hubungan atau pengaruh yang signifikan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Bumiputera Muda Syariah Surabaya. Kemudian, untuk X2 (kualitas pelyanan) memiliki nilai 0,036 yang artinya 0,036 ‹ 0,05 maka Ho ditolak yang berarti Ha diterima. Jadi, X2 (kualitas pelayanan) juga memiliki hubungan atau pengaruh yang signifikan dengan pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Bumiputera Muda Syariah Surabaya.

c. Uji Pengaruh Simultan (F Test)

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel yang berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tabel F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F pada output uji Anova. Jika signifikansi dibawah 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.9

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	442.185	2	221.093	14.671	.000[b]
	Residual	874.044	58	15.070		
	Total	1316.230	60			

a. Dependent Variable: Pengambila Keputusan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Besaran Premi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada hipotesis 3 dinyatakan variabel besaran premi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil. Untuk melihat apakah hipotesis 2 berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil, maka didasarkan karena Fhitung › Ftabel (14,671 › 3,15), dan nilai probabilitas yang di dapat 0,000 ‾ 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh secra signifikan antara variabel besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di Bumida Syariah Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 di Asuransi Bumida Syariah Surabaya

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa besaran premi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi Bumida Syariah Surabaya secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari mayoritas tanggapan jawaban setuju dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari analisis data terbukti bahwa variabel besaran premi dan kualitas pelayanan secara individual (parsial) berpengaruh terhadap pegambilan keputusan nasabah.

1. Besaran Premi

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel premi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah. Dilihat dari nilai Thitung > Ttabel (4,350 > 2,00172) dan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang nyata antara variabel besaran premi dengan pengambilan keputusan nasabah. Hal tersebut berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.

   Hasil ini juga mendukung teori yang menyatakan bahwa besaran premi asuransi harus layak secara ekonomi. Unit tertanggung harus sanggup membayar premi. Agar masyarakat tertarik untuk membeli polis asuransi,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka besar premi yang harus dibayar nasabah asuransi harus jauh lebih kecil dari nilai nominal pertanggungan yang dijamin dalam asuransi. Jika harga premi semakin murah dengan benefit yang menguntungkan maka akan mempengaruhi tingginya keputusan pembelian. Jadi, kesimpulannya semakin kecil premi yang dibayarkan oleh nasabah, kemungkinan juga semakin besar minat masyarakat yang ingin bergabung di perusahaan asuransi tersebut.[1]

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Yeni Yuia Sella, bahwa premi juga berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan

Dari hasil statistik penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai Thitung > Ttabel (2,149 > 2,00172) dengan tingkat sigifikansi 0,036 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan nasabah. Hal tersebut berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ada pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi Bumida Syariah Surabaya termasuk kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator kualitas pealayanan dimata pemegang polis sudah

[1] Hinsa Siahan, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Gramedia, 2009), 297.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik. Hal ini berarti bahwa Asuransi Bumida Syariah Surabaya telah berhasil melakukan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pemegang polis. Tenaga pemasar/agen asuransi handal dalam melayani pemegang polis dalam hal ini mampu menjelaskan mengenai masing-masing produk asuransi yang ditawarkan, mampu menangani kesulitan atau masalah yang dihadapi nasabah, senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah, produk asuransi bagus dan agen asuransinya dapat dipercaya, fasilitas kantor dalam kondisinya baik.

Walaupun hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah, tetapi perusahaan asuransi Bumida Syariah Surabaya harus tetap melakukan peningkatan yang lebih baik. Semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin meningkat pula minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk membeli produk asuransi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menurut Dessy Arum Kusumawati, Yeni Yulia Sella, variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah.

B. Pengaruh Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Asuransi Mobil Pada Tahun 2017 Di Asuransi Bumida Syariah Surabaya

Hasil Uji F (Simultan) yaitu pengujian secara serentak atau bersama-sama antara pengaruh variabel besaran premi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah. pada pengujian ini ditunjukkan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besarnya nilai Fhitung > Ftabel atau 14,671 > 3,15 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena Fhitung > Ftabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel besaran premi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580[a]	.336	.313	3.88197

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

b. Dependent Variable: Pengambila Keputusan

Pada perhitungan koefisien determinasi, besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh hanya sebesar 33,6% terhadap pengambilan keputusan nasabah. sedangkan 66,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Dari hasil ini dapat diketahui bahwa tingkat pengaruh kedua variabel ini cukup rendah yaitu kurang dari 50%. Pada hasil jumlah presentase memberikan bukti tambahan bahwa variabel besaran premi dan kualitas pelayanan juga diperhatikan untuk dijadikan salah satu faktor bahan pertimbangan responden atau konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil yang ada di Bumida Syariah Surabaya. Dan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besaran premi dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil di asuransi Bumida Syariah Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Besaran premi secara parsial memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil pada tahun 2017 di Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh bahwa nilai Thitung > Ttabel (4.350 > 2,00172) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal tersebut berarti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah asuransi mobil pada tahun 2017 di Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh bahwa Thitung > Ttabel (2,149 > 2,00172) dengan tingkat signifikansi 0,036 < 0,05. Hal tersebut berrti bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Pada tabel 4.9 Uji F (simultan) menunjukkan nilainya adalah Fhitung yaitu sebesar (14.671) dan Ftabel (3,15) dimana nilai tingkat signifikansi yakni 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa Ha diterima maka dapat dikatakan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Besaran Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah.

B. Saran

1. Untuk premi yang telah ditetapkan oleh perusahaan Bumida Syariah Surabaya, nasabah berpendapat bahwa besaran premi tersebut telah sesuai dengan tarif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang ditentukan oleh OJK. Oleh karena itu hal lain yang harus dilakukan oleh pihak asuransi Bumida Syariah Surabaya harus memperluas lagi informasi yang diberikan pada masyarakat mengenai produk asuransi syariah. Dengan begitu diharapkan pengetahuan masyarakat mengenai asuransi syariah dapat meningkat terutama informasi tentang produk asuransi mobil syariah. Dengan memberikan informasi itu pula perusahaan Asuransi Bumida Syariah Surabaya juga dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pembelian produk asuransi mobil syariah yang dimilikinya.

2. Asuransi Bumida Syariah Surabaya dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus dipertahankan supaya nasabah tetap merasa nyaman ketika berurusan dengan Asuransi Bumida Syariah Surabaya. Walaupun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan Bumida Syariah Surabaya baik, namun perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimilikinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Zainudin. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Bungin, Burhan *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi,Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Djojosoedarso, Soeisno. *Prinsip-prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi*. Jakarta, PT Salemba Empat Satria, 2003.

Efendi Panjaitan, Januar. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No2 September, 2016.

Firdaus, M.Aziz. "*Metode Penelitian*", Tangerang Selatan: Jelajah Nusa, 2012.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

J.Paul Peter & Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1*. Jakarta Selatan : Salemba Empat, 2014.

Junaidi et al, "Perilaku Konsumen dalam Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor Antara Jenis All Risk dan Total Loss Only (TLO)", *Jurnal Pradigma Ekonomika, Vol 1, No 7 April 2013*.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta : Penerbit Erlangga., 1997.

Manan, Abdul *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Minatiningsih, Cahya. "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menajadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syariah Kantor Cabang Purwokerto, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Mussry, Jacky et al. *Perjalanan Pemikiran Konsep Pemasaran Hermawan Kartajaya* Surabaya: Erlangga, 2010.

Nawawi, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Nopriansyah, Waldi *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*. Palembang: C.V Andi Offset, 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nur Wulandari, Septin. “Pengaruh Besaran Premi, Resiko, Klaim Dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syariah, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013.

Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Raja Grapindo Persada, 2001.

Puspitasari, Novi. “Sejarah Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaannya dengan Asuransi Konvensional”, *JEAM*, Vol X, No.1 (2011)

Puspasari, Wiwit “Penetapan Tarif Premi atau Kontribusi Pada Lini Usaha Asuransi Harta Benda dan Asuransi Kendaraan Bermotor tahun 2017”, *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /SEOJK.05/2017*, (26 Januari 2017)

Ramadhani, Herry. “Prospek dan Tantangan Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.01, No.01, Desember, 2015.

Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta,2012.

Salim, Abbas. *Asuransi & Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Salim, Abbas. *Dasar-Dasar Asuransi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.

Siahan, Hinsa. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Gramedia, 2009.

Siregar, Syofian *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cet. Ke-11, Bandung;Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Suharyadi dan Purwanto, *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Suhawan, Asuransi. Bandung: CV.Armiko, 1999.

Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Tjiptono, Fandy *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.

Yuliardi, Ricki dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain, 2017. https://kbbi.web.id/data (diakses pada tanggal 10 Januari 2018, pukul 21.09 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

https://www.caraklaim.com/2016/10/tarif-premi-asuransi-mobil-dan-motor.html?m=1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id