

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
TERHADAP PENGGUNAAN ASURANSI SYARIAH**

SKRIPSI



Oleh :

NADA TIARANI RAFI

1900032115

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi
pada program studi perbankan syariah

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

**FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER DECISIONS REGARDING
THE USE OF ISLAMIC INSURANCE**

BACHELOR THESIS



By:
Nada Tiarani Rafi
Student ID. 1900032115

Verifikasi Translate Fakultas Agama Islam	
Tanggal	Verifikator
15 / 08 2024	 Mufti Alam A

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

NOTA DINAS

Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan Munaqasyah

Lamp : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Nada Tiarani Rafi

NIM : 1900032115

Fakultas : Agama Islam

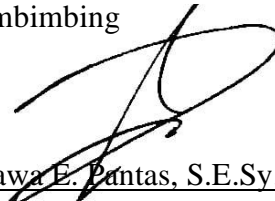
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Penggunaan Asuransi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta,
Pembimbing



Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K.

NIPM. 19920327 201610 111 1241423

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nada Tiarani Rafi

NIM : 1900032115

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta,



Nada Tiarani Rafi

NIM. 1900032115



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/379/D.3/VIII/2024

Tugas akhir dengan Judul : Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan asuransi syariah

Nama : Nada Tiarani Rafi

NIM : 1900032115

Telah diujikan pada tanggal : 05/08/2024

Nilai Ujian : B/66

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 15 Agustus 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 199007202016011111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Penggunaan Asuransi Syariah

Nama : Nada Tiarani Rafi

NIM : 1900032115

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah :

Ketua : Pribawa E. Pantas, S.E.Sv., M.E.K. (.....
NIPM.199203272016101111241423

Penguji I : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. (.....
19860319 201610 111 0889835

Penguji II : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sv., M.F. (.....
NIPM. 19930623 202104 111 1397120

Diuji di Yogyakarta pada tanggal : Senin 05 Agustus 2024

Waktu : 08.30-10.00 WIB

Nilai : GG(B)

Hasil : Lulus dengan perbaikan

PERYATAAN TIDAK PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nada Tiarani Rafi

NIM : 1900032115

Fakultas : Agama Islam

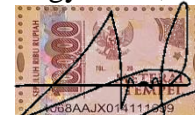
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Penggunaan Asuransi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta,



Nada Tiarani Rafi
NIM. 1900032115

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

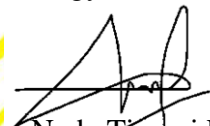
Nama : Nada Tiarani Rafi
NIM : 1900032115
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : nada1900032115@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Penggunaan Asuransi Syariah

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan/~~tidak mengizinkan~~) karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

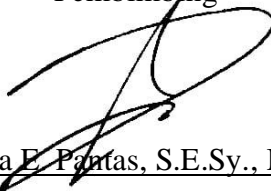
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta,



Nada Tiarani Rafi
NIM. 1900032115

Mengetahui,
Pembimbing



Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K.
NIPM.199203272016101111241423

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah, 286)

“Bukan Bahagia yang menjadikan kita bersyukur, tetapi dengan bersyukurlah yang akan menjadikan hidup kita Bahagia”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ibunda Murniati dan Bapak Mohammad Arizal yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dan dukungan penuh kepada saya dalam menyelesaikan kuliah strata satu.
2. Adik Lovexia Lituhayu yang selalu, menghibur dan memberikan semangat yang tiada henti-hentinya.
3. Seluruh teman dan sahabat-sahabat terbaik saya terutama kepada Dewi sefito reno asih yang telah membantu memberi segala dukungan supaya tetap menyelesaikan tugas akhir.
4. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Rofiul wahyudi, S.E.I, M.E.I. sudah membimbing dari awal perkuliahan hingga akhir semester.
5. Dosen Pembimbing Skripsi kepada Bapak Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan selalu memberikan motivasi selama penyusunan tugas akhir skripsi.
6. Jajaran dosen di lingkungan Program Studi Perbankan Syariah dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu untuk mendapatkan ilmu, pengalaman, dan didikan yang luar biasa.
7. Seluruh keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	W
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

2. Konsonan Rangkap, Karena Syaddah ditulis Rangkap

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

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i
ذكر	ḍammah	ditulis	ḍukira
ُ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḏhabu

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	ā
		ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis	ā
		ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	i
		ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	ū
		ditulis	furūd

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	Ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعَدَّتْ	ditulis	u'iddat
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

8. Kata Sandang Alif+Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.
Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā'
الشمس	ditulis	al-Syam

9. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	ẓawī al-furūḍ
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat – Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah islam.

Teriring doa dan rasa terimakasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Rofiul wahyudi, S.E.I, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

“Jaza Kumullahu Khairan Kasiran”

ABSTRAK

Asuransi adalah sikap ta'awun yang telah diatur dengan sistem yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia., uang dalam asuransi syariah disebut sebagai iuran dalam hal ini premi yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan kini disebut sebagai shahibul maal, bukan transfer dana. Namun kenyataannya minat mereka terhadap asuransi syariah tidak diimbangi dengan pemahaman yang lengkap. Masyarakat tidak mempunyai informasi mendalam mengenai akad-akad muamalat pada produk-produk bank syariah, mereka hanya mengetahui secara umum saja. Dengan demikian tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap penggunaan asuransi syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data primer dari tanggapan terhadap kuesioner responden menjadi sumber informasi utama penulis untuk penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Sementara teknik analisis data menggunakan *Microsoft Excel* dan program *SPSS Statistics for Windows versi 22* dengan melakukan uji asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil Penelitian menunjukkan jika dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 41.875 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena $\text{sig } 0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel Literasi Asuransi (X1), Pengetahuan inklusi asuransi (X2), secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Asuransi syari'ah. Sehingga dapat disimpulkan jika variabel Literasi Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Asuransi Syariah, Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pengujian t dengan nilai sebesar sebesar $0,027 \leq 0,05$ dan variabel Pengetahuan inklusi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan asuransi Syariah, Pernyataan tersebut berdasarkan hasil pengujian t dengan nilai sebesar, $0,006 \leq 0,05$.

Katakunci: Literasi, Pengetahuan, Asuransi Syariah, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Insurance is an attitude of ta'awun that has been arranged with a very neat system, between a large number of people., money in sharia insurance is referred to as contributions in this case the premium paid by participants to the company is now referred to as shahibul maal, not a transfer of funds. However, in reality their interest in sharia insurance is not balanced with a complete understanding. The public does not have in-depth information about the muamalat contracts on sharia bank products, they only know in general. Thus the purpose of this study is to determine the factors that influence customer decisions regarding the use of sharia insurance.

The method used in this study is a quantitative research method. Primary data from responses to the respondent questionnaire became the main source of information for the author for this study. The data collection technique used a Questionnaire. While the data analysis technique used Microsoft Excel and the SPSS Statistics for Windows version 22 program by conducting a classical assumption test, Multiple Linear Regression Test and Hypothesis Test.

The results of the study showed that from the results of the F test, the calculated F was 41,875 and a probability of 0.000. Because sig 0.000 < 0.05, it can be concluded that the Insurance Literacy variable (X1), Insurance inclusion knowledge (X2), together influence Customer Decisions to use Sharia Insurance. So it can be concluded that the Insurance Literacy variable has a positive and significant effect on the use of Sharia Insurance, the statement is based on the results of the t test with a value of $0.027 \leq 0.05$ and the Insurance inclusion knowledge variable has a positive and significant effect on the use of Sharia insurance, the statement is based on the results of the t test with a value of $0.006 \leq 0.05$.

Keyword: *Literacy, Knowledge, Sharia Insurance, Customer Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
NOTA DINAS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	
PERYATAAN TIDAK PLAGIASI	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kerangka Teori	11
1. Asuransi Syariah	11
2. Literansi Asuransi	19

3. Inklusi Asuransi.....	26
4. Peran Literasi dan Inklusi Asuransi dalam Meningkatkan Keputusan Nasabah Asuransi Syariah	33
5. Hubungan Literasi dan Inklusi Asuransi dengan Keputusan Nasabah	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Sumber Data.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Definisi Operasional.....	43
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Metode Analisis Data.....	49
G. Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Asuransi syariah	54
1. Sejarah Asuransi syariah.....	54
2. Visi misi asuransi syaria'ah.....	57
B. Hasil Penelitian	58
1. Karakteristik Responden.....	58
2. Hasil Analisis Data.....	62
3. Pembahasan Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Variabel Keputusan Menggunakan Asuransi Syari'ah	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian.....	64
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas Model Glejser	69
Tabel 4.10 Uji Multikolineartias	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Jumlah Kelamin Responden.....	58
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Gambar 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	62
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas model Histogram	65
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Model P-Plot	66
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas Model Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 2: Hasil Cek Plagiasi	83
Lampiran 3: Kuisisioner Penelitian.....	84
Lampiran 4: Tabulasi Data Responden.....	88
Lampiran 6: Hasil Olah Data SPSS (Uji Reliabilitas)	99
Lampiran 7: Hasil Olah Data SPSS (Uji Normalitas)	99
Lampiran 8: Hasil Olah Data SPSS (Uji Multikolinieritas)	100
Lampiran 9: Hasil Olah Data SPSS (Uji Heterokedastisitas).....	100
Lampiran 10: Hasil Olah Data SPSS (Uji Regresi Berganda & Uji T)	101
Lampiran 11: Daftar Riwayat Hidup.....	102