

**PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH (TAKAFULINK  
SALAM) DI PT TAKAFUL KELUARGA CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SANNIA NAINGGOLAN**  
**NIM.0505172074**

**Program Studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

**PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH (TAKAFULINK  
SALAM) DI PT TAKAFUL KELUARGA CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

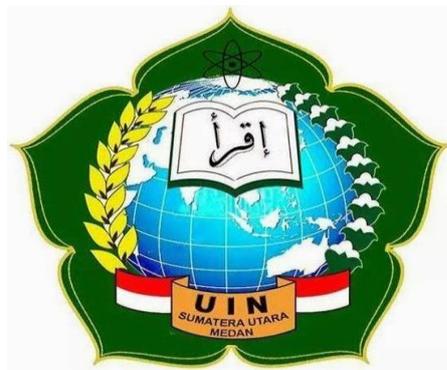
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam  
Negeri Sumatera Utara

**Oleh:**

**SANNIA NAINGGOLAN**  
**NIM.0505172074**

**Program Studi**

**ASURANSI SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**  
**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sannia Nainggolan  
Nim : 0505172074  
Tempat/Tgl.Lahir : Pakam Raya, 02 Maret 2000  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Laut Dendang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK ASURANSI Jiwa SYARIAH (TAKAFULINK SALAM) DI PT TAKAFUL KELUARGA CABANG MEDAN”** benar hasil karya saya, kecuali kutipsan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 22 Oktober 2021

membuat pernyataan  
  
Sannia Nainggolan

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam) Di PT Takaful Keluarga Cabang Medan**

Oleh:

Sannia Nainggolan

Nim. 0505172074

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Asuransi Syariah

Medan, Oktober 2021

Pembimbing I



**Nurbaiti, M.Kom**  
NIDN. 0108087908

Pembimbing II



**Atika, MA**  
NIDN. 0106038701

Mengetahui

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



**Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I**  
NIDN. 2029019101

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH (TAKAFULINK SALAM) DI PT TAKAFUL KELUARGA CABANG MEDAN"

Sania Nanggolan NIM 0505172074 Program Studi Asuransi Syariah Telah Dimunajasyahkan Dalam Sidang Munajasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan Pada Tanggal 30 Desember 2021 Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Asuransi syariah

Medan, 30 Desember 2021  
Panitia Sidang Munajasyah Skripsi  
Program Studi Asuransi Syariah  
UIN-SU

Ketua



**Dr. Muhammad Arif, MA**  
NIDN. 2112018501

Sekretaris



**Rahmi Syahriza, S.Th.I, MA**  
NIDN. 2003018501

Anggota



**Nurhaili, M. Hum**  
NIDN. 0108087908



**Aili, MA**  
NIDN. 0106038701



**Dr. Hj. Yenni Samri Julianti, Nst. S.HI, M.A**  
NIDN. 2001077903



**Annio Indah Lestari, Nst. SE, M.Si**  
NIDN. 2009037401

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN - Sumatera Utara

**Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag**  
NIDN. 2023047602

## ABSTRAK

Penelitian Sannia Nainggolan, Nim. 0505172074. **“Pengaruh premi dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam) di PT Takaful Keluarga Cabang Medan”**. Dengan Pembimbing Skripsi I Nurbaiti, M.Kom dan Pembimbing Skripsi II Atika, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) di PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan jumlah populasi 88 orang dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Purposive sampling* pengambilan data yang digunakan adalah melalui kuisisioner yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner dengan google form. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tidak terdapat pengaruh premi terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan  $t_{hitung}$  Premi sebesar  $0,909 < t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,366 > 0,05$ , (2) terdapat pengaruh dan signifikan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan  $t_{hitung}$  sebesar  $11,014 > t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , (3) terdapat pengaruh dan signifikan premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan  $F_{hitung}$  sebesar  $161,647 > F_{tabel}$  sebesar  $3,10$  dan nilai signifikansinya lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,000$ .

**Kata kunci : Premi, Klaim Dan Keputusan Nasabah**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah dan inayahnya maka skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam, semoga selalu tercurahkan pada baginda rasulullah Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam) Di PT Takaful Keluarga Cabang Medan”** Tahun Ajaran 2021/2022.

Skripsi ini disusun unuk memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentu penulis tidak bisa menghindar dari berbagai kesulitan dan hambatan tetapi berkat kemauan penulis dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih terkhusus kepada orang tua yang saya cintai dan yang saya sayangi. Ayahanda Ricki Hamdani Nainggolan dan ibunda Mawariah yang mengasuh, mendidik dan selalu mendoakan secara moril maupun material dari saya dilahirkan sampai menduduki perkuliahan dengan baik. Serta kepada kakak, abang ipar, dan adik yang saya sayangi, Merantika Sari Ninggolan, Muhammad Affandi dan Muhammad Fuzan Ninggolan terimakasih telah mendukung dan mendoakan saya.

Selain itu dengan segala hormat saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap. MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, S.E.I, M.E.I selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Ibu Rahmi Syahriza S,ThI. MA selaku Sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Nurbaiti, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serata saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Ibu Atika, MA selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serata saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Ibu Sri Ramadhani, M.M selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Bapak Ibu Dosen serta Staf pegawai Asuransi Syariah yang telah mendidik penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Kepada Staff dan Karyawan PT Takaful Keluarga Cabang Medan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut saya ucapkan terimakasih yang luar biasa.
10. Kepada saudara-saudara saya dan kepada sepupu-sepupu saya yang telah memberi semangat dan doanya.
11. Kepada Abang dan Adik ku tersayang, Abang Rudi dan Adik Rapika Juwita yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan agar skripsi saya terselesaikan dengan baik.
12. Bang ardiansyah yang selalu mendoakan dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada Anak-anak Kos Mak Shiba, Kak desi, Kak Wahyu, Kak Ayu dan Kak Lisna yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat saya yang ikut membantu dan juga mensupport saya hingga skripsi ini selesai, Nike Haryati, Delima Alfauziah Siregar, Khairotunnisa Rambe, Hairiza Apras, Nita Puspita Sari, Eka Nur Indah Ningsih, Habib

Ibnu Shafiq. Serta teman-teman seperjuangan saya kelas Asuransi Syariah A Angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata dengan ucapan terimakasih, semoga Allah memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis dan penulis sadar skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun agar menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 22 Oktober 2021

Sannia Nainggolan  
Nim. 0505172074

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>5</b>
A. Asuransi Syariah .....	5
1. Landasan Hukum Asuransi Syariah .....	6
2. Asuransi Jiwa Syariah .....	8
3. Mekanisme Asuransi Jiwa Syariah .....	10
4. Manfaat Asuransi Jiwa .....	12
5. Jenis-jenis Asuransi Jiwa .....	13
B. Premi Asuransi.....	15
1. Pengertian Premi .....	15
2. Fungsi Premi Asuransi .....	16
3. Jenis Premi Asuransi .....	16
4. Cara Pembayaran Premi Asuransi.....	17
5. Penetapan Tarif Premi.....	17
C. Klaim Asuransi .....	18
1. Pengertian Klaim Asuransi .....	18
2. Ketentuan Klaim dalam Asuransi Syariah .....	19

3. Empat Langkah Proses Pengajuan Klaim.....	19
D. Keputusan Nasabah .....	2
1. Pengertian Keputusan Nasabah .....	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	21
F. Kerangka Berfikir.....	28
G. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	26
1. Lokasi Penelitian .....	26
2. Waktu penelitian.....	26
C. Populasi .....	26
D. Sampel.....	27
E. Defenisi Operasional .....	28
F. Jenis dan Sumber Data .....	29
1. Jenis data.....	29
2. Sumber Data .....	30
G. Teknik Pengumpulan Data .....	30
1. Observasi .....	30
2. Kuesioner.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas .....	31
I. Uji Asumsi Klasik .....	31
1. Uji Normalitas .....	32
2. Uji Multikolinearitas.....	32
3. Uji Heterokedastisitas.....	32
J. Analisis Regresi Berganda .....	33
K. Uji Parsial (Uji t).....	40
L. Uji Simultan (Uji F).....	40
M. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Singkat PT Takaful Keluarga Cabang Medan .....	42
2. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga.....	42
3. Struktur Organisasi PT Takaful Keluarga Cabang Medan.....	43
4. Produk-produk PT Takaful Keluarga Cabang Medan .....	45
B. Identifikasi Responden .....	48
C. Analisis Deskriptif Penelitian.....	49
D. Uji Validitas dan Reabilitas.....	61
E. Uji Asumsi Klasik.....	66
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
G. Uji Secara Parsial (t).....	71
H. Uji Secara Simultan.....	72
I. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	72
J. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Premi/Kontribusi.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	36
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Premi.....	49
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Klaim.....	52
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah.....	56
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Variabel Premi.....	60
Tabel 4.7 Pengujian Reabilitas Angket Variabel Premi.....	61
Tabel 4.8 Pengujian Validitas Variabel Klaim.....	62
Tabel 4.9 Pengujian Realibitas Angket Variabel Klaim.....	63
Tabel 4.10 Pengujian Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	63
Tabel 4.11 Pengujian Reabilitas Angket Variabel Keputusan Nasabah.....	64
Tabel 4.12 Uji Kolmogrof Smirnov.....	64
Tabel 4.13 Uji Multikolineritas.....	66
Tabel 4.14 R Square .....	67

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan.....	70
Tabel 4.18 Uji Determinasi $R^2$ .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Normal P.P Plot of Regression.....	65
Gambar 4.3 Scalterplot.....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Asuransi jika dilihat secara syariah pada hakikatnya adalah suatu bentuk kegiatan saling memikul risiko diantara sesama manusia sehingga antara satu dengan lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya. Saling pikul risiko itu dilakukan atas dasar saling tolong-menolong dalam kebaikan, dengan cara masing-masing mengeluarkan dana ibadah (tabarru') yang ditunjukkan untuk menanggung risiko tersebut, dengan kata lain asuransi syariah adalah sistem dimana para peserta menghibahkan sebagian atau seluruh kontribusi yang akan digunakan untuk membayar klaim, jika terjadi musibah yang dialami sebageian peserta.

PT. Takaful Keluarga Cabang Medan selaku objek penelitian adalah salah satu perusahaan asuransi bergerak dibidang pertanggungan perasuransian di Indonesia dan memiliki beberapa produk yaitu : Takaful Dana Pendidikan, Takafulink Salam, Takafulink Salam Cendekia, Takafulink Salam Zairah Baitullah, Takafulink Salam Wakaf, Takafulink Salam Community, Takafulink Al Khairat Individu, dan Takaful Kecelakaan Diri Individu.

Premi adalah salah satu unsur penting dalam asuransi karena merupakan kewajiban utama yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung. Dalam hubungan hukum, asuransipenanggung menerima pengalihan risiko dari tertanggung dan tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya. Apabila premi tidak dibayar, asuransi dapat dibatalkan atau setidaknya-tidaknya asuransi tidak berjalan.

Konsensual artinya sejak terjadi kesepakatan timbulah kewajiban dan hak kedua belah pihak. akan tetapi, asuransi akan berjalan jika kewajiban tertanggung membayar premi terpenuhi.<sup>1</sup> Premi merupakan kunci utama dari sebuah perjanjian asuransi. Pada kegiatan asuransi, premi yang dihimpun dari tertanggung pada perusahaan asuransi disebut dengan pendapatan premi. Pendapatan premi merupakan premi yang diperbolehkan sehubungan dengan kontrak asuransi danreuransi diakui sebagai pendapatan selama periode polis (kontak) berdasarkan proporsi jumlah proteksi yang diberikan.

**Tabel 1.1**  
**Tarif Premi/Kontribusi Asuransi Jiwa Syariah PT Takaful Keluarga**  
**Cabang Medan**

Kelas	Per bulan	Per tahun
1	2.000.000	24.000.000
2	1.000.000	12.000.000
3	500.000	6.000.000

*Sumber : PT. Takaful Keluarga Cabang Medan*

Tarif premi asuransi jiwa dipengaruhi oleh kondisi keuangan perusahaan asuransi, termasuk pertimbangan seperti kemampuan perusahaan untuk mengantisipasi membayar klaim dalam jangka pendek.<sup>2</sup>

Di dalam perusahaan asuransi selalu ada klaim dari nasabah. Klaim adalah tuntutan hak dari pemegang polis kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan santunan atau jaminan karena syarat-syarat pemenuhan haknya telah terpenuhi.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Setia Mulyawan, *Manajemen Resiko*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 215.

<sup>2</sup>Wawancara dengan Bapak ferry syahputra selaku Agen, Hari sabtu 03 April 2021 Di PT Takaful Keluarga Cabang Medan

<sup>3</sup>Hartono Widjaya, *Pusing Ngurus Kliaml*, Proteksi XXVII, No 192 (Januari: Kencana 2017), h. 30.

Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah bertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung. Perusahaan asuransi syariah memiliki kewajiban yang harus dipenuhi yaitu klaim dari nasabahnya. Klaim ini tidak dapat dipastikan kapan terjadinya, oleh karena itu perusahaan asuransi syariah harus selalu siap ketika terjadi klaim.

Prosedur pengajuan klaim di PT Takaful Keluarga Cabang Medan diantara lain:

1. Lengkapi formulir pengajuan klaim
2. Sertakan dokumen asli, rekam medis, dan tagihan
3. Sertakan semua dokumen yang diminta Bersama dengan pengajuan formulir pengajuan klaim

Keputusan nasabah menjadi faktor penting sebagai penentu ekstensi suatu perusahaan. Suatu perusahaan dapat terus eksis jika produk yang dipasarkan mendapatkan respon positif. Respon positif dapat dilihat dari nasabah memutuskan membeli produk tersebut atau lebih memilih membeli produk sejenis dari perusahaan asuransi yang lain.

Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan Tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Lilik Nurholidayah (2016) yang berjudul”, Analisis jenis layanan dan harga premi terhadap pembelian polis asuransi Kesehatan anak dan investasi pada PT Pridental Asuransi Unit Lamongan”. Menyatakan bahwa variabel harga premi lebih berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Medan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Peserta</b>
2016	274
2017	203
2018	115
2019	78
2020	63
<b>Jumlah</b>	<b>733 nasabah</b>

*Sumber : PT. Takaful Keluarga Cabang Medan Tahun 2016-2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2016 ketahun 2020 mengalami penurunan, pada tahun 2016 jumlah nasabah asuransi sebanyak 274 jiwa. Pada tahun 2017 jumlah nasabah asuransi sebanyak 203 jiwa. Pada tahun 2018 jumlah nasabah asuransi sebanyak 115 jiwa. Pada tahun 2019 jumlah nasabah asuransi 78 jiwa. Pada tahun 2020 jumlah nasabah asuransi sebanyak 63 jiwa.

Menurunnya jumlah nasabah khususnya asuransi jiwa syariah di PT. Asuransi Takaful keluarga Cabnag medan diduga karena biaya premi yang dibayarkan terlalu besar sehingga masyarakat menengah kebawah merasa terbebani dan memilih tidak bergabung dengan PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan.

Berdasarkan fenomena sering terjadi kesalah pahaman antara pihak tertanggung dan penanggung. Banyak dari nasabah ingin melakukan klaim pada saat saham sedang mengalami kenaikan sehingga dapat menerima keuntungan, kemudian mereka melakukan pembukaan polis Kembali, dan tidak sedikit juga nasabah melakukan klaim pada saat saham mengalami penurunan sehingga memicu nasabah menyampaikan keluhan, hal ini disebabkan jumlah uang yang mereka terima tidak sesuai dengan premi yang telah mereka bayarkan.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh lagi apa yang menyebabkan jumlah nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Apakah ada pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa (Takafullink Salam) khususnya PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Premi dan Klaim terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafullink Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Apakah premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa PT Tajkaful Keluarga cabang Medan?
2. Apakah klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa PT Takaful Kelurga Cabang Medan?
3. Apakah pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk Asuransi Jiwa (Takafullink Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuannya masing-masing atas apa yang akan diteliti. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa PT Takaful Keluarga Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana berpengaruh klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa PT Takaful Keluarga Cabang Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk Asuransi Jiwa (Takafullink Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan luas dan mendalam mengenai tarif premi dan pencairan klaim terhadap loyalitas nasabah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.
2. Bagi perusahaan, memudahkan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pengajuan klaim dalam pembayaran premi asuransi jiwa.
3. Bagi akademis, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **A. Asuransi Syariah**

Asuransi atau pertanggungan menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya seseorang atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>1</sup>

Sedangkan mengenai asuransi syariah, secara terminologi asuransi syariah adalah tentang tolong menolong dan secara umum asuransi adalah sebagai salah satu cara mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, dimana manusia senantiasa dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya atau berkurangnya nilai ekonomi seseorang, baik terhadap diri sendiri, keluarga, atau perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaan, sakit, dan usia tua.<sup>2</sup>

Asuransi syariah (ta'min, Takaful, atau tadhamun) dalam fatwa DSN MUI adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/ atau tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah tidak mengandung gharar (penipuan),

---

<sup>1</sup>Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

<sup>2</sup>Ade Arthesa dan Endia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: Indeks, 2006), h. 234.

maysir (perjudian), riba, zhulm (penganiayaan), risywah (suap), barang haram dan maksiat.<sup>3</sup>

## 1. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan dasar Asuransi Syariah adalah sumber pengambilan buku praktik asuransi Syariah. Karena sejak awal Asuransi Syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggunggaan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran islam. Yaitu Al Quran dan Al-hadits, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.

### a. Perintah ALLAH SWT Untuk Mempersiapkan Hari Depan

Allah SWT dalam Al-Qur'an memerintahkan kepada hambanya untuk senantiasa melakukan persiapan untuk menghadapi hari esok, karena itu sebagian dari kita dalam kaitan ini berusaha untuk menabung atau berasuransi. Menabung adalah upaya mengumpulkan dana untuk kepentingan mendesak atau kepentingan yang lebih besar. Sedangkan berasuransi untuk berjaga-jaga jika suatu saat musibah itu datang menimpa kita. Di sini diperlukan perencanaan dan kecermatan menghadapi hari esok. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Hasyr ayat 18.

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتِظِرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Wahai orang-orang yang beriman Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

---

<sup>3</sup>Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, (Jakarta: PT Intermedia, 2003), Edisi Kedua, h. 129-140.

b. Firman Allah SWT Tentang Prinsip-Prinsip Bermuamalah

QS.Al-Maaidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجَلَّىٰ الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.

c. Perintah Allah Untuk Saling Bertanggung Jawab Dalam praktik asuransi syari'ah baik yang bersifat mutual maupun bukan, pada prinsipnya para peserta bertujuan untuk saling bertanggung jawab. Sementara itu, dalam Islam memikul tanggung jawab dengan niat baik dan ikhlas adalah suatu ibadah.

Hal ini dapat kita lihat dalam beberapa hadits Nabi Berikut:“ kedudukan persaudaraan orang yang beriman satu dengan yang lainnya ibarat satu tubuh bila salah satu anggota tubuh sakit, maka akan dirasakan sakitnya oleh seluruh anggota tubuh lainnya”. (HR. Bukhari dan Muslim).

d. Perintah Allah untuk Saling Bekerja Sama dan Bantu-Membantu

Allah swt memerintahkan kepada umatnya untuk saling menolong dalam kebajikan dan taqwa. Rasulullah saw juga mengajarkan kepada kita untuk selalu peduli dengan kepentingan dan kesulitan yang dialami oleh saudara-saudara kita. Karena itu, dalam asuransi syariah para peserta satu sama lain bekerja sama dan saling menolong melalui instrumen dana tabarru“ atau dana kebajikan. Allah SWT berfirman dalam QS.Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
 وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا  
 وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ  
 وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.

## 2. Unsur-unsur Asuransi

- a. Adanya pihak tertanggung
- b. Adanya pihak penanggung
- c. Suatu peristiwa yang tidak tentu atau pasti (tidak diketahui sebelumnya)
- d. Adanya perjanjian asuransi
- e. Adanya pembayaran premi
- f. Adanya kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan (yang diderita tertanggung).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Aqwa Naser Daulay and Muhammad Latief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pemasaran asuransi syariah*, (Medan: FEBI UIN-SUPress, 2019) h. 2.

### 3. Asuransi Jiwa Syariah

Asuransi jiwa merupakan suatu bentuk kerja sama antara orang-orang yang menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian (yang pasti terjadi tetapi tidak pasti kapan terjadinya), risiko hari tua (yang terjadi dapat diperkirakan kapan terjadi, tetapi tidak pasti berapa lama) dan risiko kecelakaan (yang tidak pasti terjadi, tetapi tidak mustahil terjadi)<sup>5</sup>. Asuransi jiwa adalah suatu perjanjian antara tertanggung (peserta asuransi) dengan penanggung (perusahaan asuransi) dalam bentuk premi dan pihak tertanggung berhak memperoleh pembayaran sejumlah uang apabila terjadi peristiwa atau musibah tertentu.

Pengertian pertama mengenai asuransi jiwa berdasarkan pasal (1) Undang-Undang No.2 yang memberi batasan sebagai berikut :

“Asuransi atau pertanggungan jiwa adalah perjuryian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Dalam KUHDagang yang mengatur asuransi jiwa, pengaturan asuransi jiwa sangat singkat dan hanya terdiri atas tujuh pasal, yaitu Pasal 302 sampai dengan Pasal 308.

Pasal 302 KUHDagang sebagai dasar asuransi jiwa, yang menyatakan bahwa:

”Jika seseorang dapat guna keperluan seseorang yang berkepentingan, dipertanggungkan, baik untuk selama hidupnya jiwa itu, baik untuk suatu waktu yang ditetapkan dalam perjanjian”

Pengertian asuransi jiwa yang terdapat pada ketentuan di atas lebih menekankan pada suatu waktu yang ditentukan dalam asuransi jiwa. Adapun untuk waktu selama hidupnya tidak ditetapkan dalam perjanjian.

---

<sup>5</sup>Soeismo Djojosoedarso, Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi,( Jakarta: Selemba Empat, cet 1, 1999), h.74.

Artinya, undang-undang tidak tegas memberikan kemungkinan untuk mengadakan asuransi jiwa itu selama hidupnya bagi yang berkepentingan.

Selain definisi/pengertian formal yang terdapat dalam undang-undang, ada juga pendapat ahli hukum tentang definisi asuransi jiwa, yaitu:

“Asuransi jiwa dalam pengertian luas memuat semua perjanjian mengenai pembayaran sejumlah modal atau bunga, yang didasarkan atas kemungkinan hidup atau mati, dan pembayaran premia tau dua-duanya dengan cara digantungkan pada masa hidupnya atau meninggalnya seseorang atau lebih.”

Sedangkan Asuransi Jiwa Syariah adalah pengelolaan resiko berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggal atau hidupnya peserta, atau pembayaran lain kepada peserta atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan disarkan pada hasil pengelolaan dana<sup>6</sup>.

#### **4. Mekanisme Asuransi Jiwa Syariah**

Sistem operasional asuransi syariah (takaful) adalah saling bertanggung jawab, bantu membantu dan saling melindungi antara pesertanya. Perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan atau amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal dan memberikan santunan kepada kepada yang mengalami musibah sesuai isi dalam polis.

Para peserta berkedudukan sebagai pemilik modal (shahibu al-mal) dan perusahaan asuransi sebagai pemegang amanah (mudharib). Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana itu dibagi antara

---

<sup>6</sup>Muhammad Ajib, Lc., M.A., Asuransi Syariah ( Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, cet 1, 2019), h. 67-68.

para peserta dan perusahaan dengan ketentuan nisbah yang telah disepakati diawal perjanjian.

Dalam mekanisme asuransi jiwa syariah dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Sistem pada produk saving (ada unsur tabungan)

Setiap peserta wajib membayar sejumlah uang premi secara teratur kepada perusahaan asuransi. Setiap premi yang dibayarkan oleh peserta akan dipisah dalam dua rekening yang berbeda yaitu rekening tabungan dan rekening tabarru'.

Rekening tabungan peserta merupakan dana milik peserta yang dibayarkan bila:

- 1) Perjanjian berakhir
- 2) Peserta mengundurkan diri dan
- 3) Peserta meninggal dunia

Rekening tabarru' merupakan kumpulan dan kebijakan yang telah diniatkan oleh peserta sebagai iuran dana kebijakan untuk tujuan saling menolong dan saling membantu, yang dibayarkan apabila:

- 1) Peserta meninggal dunia
- 2) Perjanjian berakhir(jika surplus dana)

Sistem inilah sebagai implementasi dari akad mudharabah, sehingga asuransi Syariah dapat terhindar dari unsur gharar dan maisir. Selanjutnya kumpulan dana peserta ini diinvestasikan setelah dikurangi dengan beban asuransi (kalim dan premi reasuransi), akan dibagi menurut prinsip mudharabah.

b. Sistem pada produk non saving (tidak ada unsur tabungan)

Setiap premi yang dbayar perserta, akan dimasukkan dalam rekening tabarru' perusahaan. Yaitu kumpulan peserta yang diniatkan oleh peserta sebagai iuran dan kebijakan untuk tujuan saling tolong menolong. Kumpulan dana peserta in akan diinvestasikan sesuai dengan syariat islam.

Dibayarkan apabila:

- 1) Peserta meninggal dunia
- 2) Perjanjian telah berakhir (jika ada surplus dana)

Kumpulan dana peserta ini akan diinvestasikan sesuai dengan syariat islam. Keuntungan dari hasil investasi setelah dikurangi dengan beban asuransi (klaim dan premi reasuransi) setelah dikeluarkan zakatnya, akan dibagi antara peserta dan perusahaan menurut kesepakatan dalam suatu perbandingan (porsi bagi hasil) tetap berdasarkan perjanjian kerja sama antara perusahaan dengan peserta.

Dapat disimpulkan perusahaan sebagai pemegang amanah oleh para peserta untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal dan memberikan santunan kepada mengalami musibah sesuai isi dalam polis.

Adapun mekanisme asuransi jiwa syariah terbagi menjadi dua, mulai dari, sistem yang mengandung unsur tabungan dan sistem yang tidak mengandung unsur tabungan.

Semua premi yang masuk merupakan dana peserta setelah dikurangi fee perusahaan atas jasa pengelolaan dana. Ketika terjadi klaim perusahaan tidak mengeluarkan dana apapun dari kas perusahaan karena penggantian klaim diambil dari dana tabbaru' peserta.<sup>7</sup>

## **5. Manfaat Asuransi Jiwa**

Ada tiga manfaat asuransi jiwa bagi peserta asuransi, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi peserta yang masih hidup, hingga berakhirnya masa kontrak, ia akan memperoleh seluruh iuran yang ada dalam rekening peserta

---

<sup>7</sup> Ibid., h. 69-71.

ditambah porsi bagi hasil investasi dari kontribusinya yang ada pada rekening khusus setelah rekening khusus setelah dikurangi pembayaran klaim dan biaya operasional.

- b. Bagi peserta yang meninggal dan masa kontraknya belum berakhir, ahli warisnya akan memperoleh seluruh iuran yang ada dalam rekening peserta ditambah santunan atau dana rekening peserta ditambah santunan atau dana tabarru' berupa sisi kewajiban untuk menyetor kontribusi dihitung dari saat meninggalnya hingga berakhirnya masa kontrak dana tersebut diambil dari rekening khusus yang sengaja disiapkan untuk kepentingan tersebut atau dengan kata lain rekening tabarru'.
- c. Peserta mengundurkan diri sebelum berakhirnya masa kontrak akan memperoleh kompensasi seluruh iuran yang ada dalam rekening peserta ditambah porsi bagi hasil investasi dari dana rekening peserta.

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga manfaat yang akan diterima oleh peserta asuransi jiwa syariah, baik bagi peserta yang masih hidup hingga akhir kontak, peserta yang meninggal dan masa kontraknya belum berakhir maupun peserta yang mengundurkan diri sebelum berakhirnya masa kontak, semuanya memperoleh dana yang ada pada rekening tabungan peserta ditambah porsi bagi hasil investasi.

Namun bagi peserta yang meninggal dunia tetapi masa kontaknya belum berakhir, ia mendapatkan dana santunan kumpulan dana hibah seluruh peserta yang diperuntukkan untuk peserta yang mengalami musibah, yang biasa disebut dana tabarru'. Dana yang didapatkan sebesar dana yang dihitung dari meninggalnya hingga masa berakhirnya kontrak peserta.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Ibid., h. 76-78.

## 6. Jenis-jenis Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah suatu jasa yang diberikan oleh perusahaan dalam penggulangan risiko yang dikaitkan dengan jiwa atau meninggalnya seseorang yang diasuransikan. Asuransi jiwa merupakan suatu bentuk kerja sama antara orang-orang yang ingin menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh resiko kematian, risiko hari tua, dan resiko kecelakaan. Usaha perasuransian adalah perusahaan asuransi yang memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan yang dapat melakukan kegiatan pertanggungjawaban jiwa. Asuransi jiwa ini terbagi:

- a. Asuransi jiwa biasa, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi perorangan yang umum dipasarkan oleh perusahaan asuransi jiwa.
- b. Asuransi rakyat, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan kecil (buruh, nelayan, karyawan rendah, dan sebagainya).
- c. Asuransi kumpulan, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi pegawai pemerintah/swasta, para buruh yang jumlah lebih dari 3 orang.
- d. Asuransi dunia usaha, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi pejabat dan karyawan perusahaan negara maupun swasta dan pemilik perusahaan.
- e. Asuransi orang muda, yaitu asuransi yang diperuntukkan bagi orang-orang muda yang telah mempunyai penghasilan.
- f. Asuransi keluarga, asuransi yang di tujukan untuk memberikan ketentraman kehidupan ekonomi keluarga.
- g. Asuransi kecelakaan, yaitu asuransi yang ditunjukkan untuk melindungi diri dari kecelakaan, melindungi tenaga kerja dari

kecelakaan kerja, dan melindungi diri dari kecelakaan akibat pengangkutan darat, laut, dan udara.<sup>9</sup>

## B. Premi Asuransi

### 1. Pengertian Premi

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulan sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya pada asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memerhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung. Menurut Afzalur Rahman indikator harga premi yaitu : jumlah angsuran premi, jangka waktu pembayaran premi dan perjanjian premi.<sup>10</sup>

Premi asuransi sebagai pembayaran dari tertanggung kepada penanggung, sebagai imbalan jasa atas pengalihan resiko para penanggung.

Dengan demikian, premi asuransi jiwa adalah uang yang dibayarkan kepada pembawa asuransi dalam pertukaran untuk membayar manfaat. Uang pertanggungan dibayarkan setelah kematian orang yang diasuransikan, kepada penerima yang disebutkan dalam polis asuransi jiwa.<sup>11</sup>

Dalam pasal 246 KUHD terdapat rumusan “Dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi”. Menurut pasal 1 UU No. 2 tahun 1992, pengertian Premi dalam asuransi adalah pembayaran sejumlah uang tertanggung kepada penanggung sehingga penanggung terikat untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena adanya kerugian. Pembayaran premi mengikut pada pasal 257 kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

---

<sup>9</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2018), h.272-273.

<sup>10</sup> Afzahur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1996), Jilid 4, h. 108

<sup>11</sup>Setia Mulyawan, *Manajemen Resiko*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h.213.

Premi menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi dengan kesepakatan dalam akad. Dengan perincian bahwa:

- a. Pemabayaran premi didasarkan atas jenis akad ijarah dan jenis akad tabbaru'.
- b. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel *mortalita* untuk asuransi dan tabel *mortabida* untuk asuransi Kesehatan. Dengan syarat tidak memasukkan riba dalam perhitungannya.
- c. Premi yang berasal jenis akad mudharabah dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi dihasilkan kepada peserta.
- d. Premi yang berasal dari jenis akad tabbaru' dapat diinvestasikan.

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa premi asuransi adalah besaran kontribusi yang diberikan seorang nasabah kepada pihak asuransi yang didalamnya terdapat sebuah perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan kehilangan yang pendapatannya sesuai dengan kemampuan nasabah.

## 2. Fungsi Premi Asuransi

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

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

Sedangkan bagi nasabah, premi juga sangat penting karena premi yang harus dibayarkan merupakan biaya yang dapat mempengaruhi kegiatan atau tingkat konsumsinya. Oleh karena itu, tinggi rendahnya

premi pada umumnya akan menjadi pertimbangan utama bagi nasabah apakah dia akan menutup risiko dengan asuransi atau tidak.<sup>12</sup>

### 3. Jenis Premi Asuransi

Jenis premi dibedakan menjadi premi berkala, premi *pru server* (investasi), dan premi tunggal. Premi berkala dan premi *pru sarver* wajib dibayarkan secara berkala sesuai dengan periode pembayaran yang dipilih, yaitu bulanan, triwulanan, atau tahunan. Adapun premi tunggal bukan merupakan kewajiban, hal ini merupakan inisiatif nasabah sendiri untuk menginvestasikan sejumlah kas untuk dibeli dalam unit-unit investasi.

### 4. Cara Pembayaran Premi Asuransi

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

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

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

#### b. Premi merata (*level premium*)

Pada level premium besarnya premi yang dilunasi oleh pemegang polis untuk setiap tahunnya sama besarnya. Sesungguhnya pada tahun-tahun awal pembayaran premi lebih besar dari pada natural premium, sedangkan pada tahun berikutnya pembayaran premi lebih rendah bila kita bandingkan dengan increasing premium.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Soesino Djojosoedarso, "*prinsip-prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi Syariah*", (Jakarta, PT. Salemba Empat Satria, 2011), h. 127-128.

<sup>13</sup>Drs.H.Abbas Salim, M.A, "*Asuransi dan Manajemen Resiko*",(Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.3.

## 5. Penetapan Tarif Premi

Penetapan besarnya tarif premi tidak ditentukan oleh pemerintah, karena diserahkan pada mekanisme pasar yang berlaku.

Penetapan tarif premi harus dilakukan dengan memperhitungkan:

- a. Premi murni dihitung berdasarkan profil kerugian untuk jenis asuransi yang bersangkutan sekurang-kurangnya 5 tahun terakhir.
- b. Biaya perolehan, termasuk komisi agen.
- c. Biaya administrasi dan biaya umum lainnya.
- d. Tarif premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak melebihi dan tidak ditetapkan secara diskriminatif. Demikian pula tidak boleh terlalu berlebihan sehingga tidak sebanding dengan manfaat yang dijanjikan.<sup>14</sup>

Pembayaran premi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh tertanggung sebagai imbalan perlindungan yang diberikan oleh penanggung terhadap harta benda dan jiwanya. Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata menjelaskan mengenai pembayaran premi bahwa “Pembayaran harus dilakukan kepada kreditur/terpiutang atau kepada seseorang yang dikuasakan kepadanya, atau juga kepada orang dikuasakan oleh hakim atau oleh undang-undang untuk menerima pembayaran bagi yang berhutang. Cara pembayaran premi berlaku adalah dapat dibayarkan secara berkala seperti bulanan, 3 (tiga) bulanan, semesteran, atau tahunan,. Nasabah bebas memilih pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan sistem pembayaran transfer melalui Bank dan dapat digunakan pembayaran atau debit bank serta melalui kartu kredit.

---

<sup>14</sup>Dr. Andri Soemitra, M.A,”Bank dan Lembaga Keuangan Syariah”,(Kencana,2018), h.280.

## **C. Klaim Asuransi**

### **1. Pengertian Klaim Asuransi**

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat atau dengan kata lain klaim merupakan proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Klaim dalam asuransi Syariah diambil dari dana tabarru' semua peserta dan hasil investasi. Perusahaan sebagai Mudharib berkewajib untuk menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya. Terdapat dua indikator klaim yaitu: keterlambatan penyerahan berkas dan kurangnya data yang dikumpulkan.<sup>15</sup>

### **2. Ketentuan Klaim dalam Asuransi Syariah**

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.
- c. Klaim atas akad tijarah sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas akad tabarru', merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

### **3. Empat Langkah Proses Pengajuan Klaim**

- a. Pemberitahuan klaim

Segera setelah peristiwa yang sekiranya membuat tertanggung menderita kerugian, tertanggung atau pihak yang mewakili segera

---

<sup>15</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*, Jakarta : Gema Insani, cet-1, 2004, h. 261

melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tulisan.

b. Bukti klaim

peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian.

c. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisis administrasi. Apabila tahap ini telah dilalui, penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survey langsung ke lapangan. Laporan survey akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

d. Penyelesaian klaim

Setelah terjadi kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, disyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.<sup>16</sup>

## D. Keputusan Nasabah

### 1. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan bahwa “keputusan sebagai pemilihan suatu Tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih dalam pemilihan keputusan pembelian”. Ini artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus memilih beberapa alternatif yang ada. Selain itu definisi keputusan pembelian menurut setiadi menyatakan bahwa, “keputusan pembelian adalah hasil dari suatu hubungan yang saling mempengaruhi konsumen seperti factor-faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis dan membeli suatu produk”.<sup>17</sup>

Sedangkan singkatnya pengambilan keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk

---

<sup>16</sup> Drs.H.Abbas Salim, M.A, “*Asuransi dan Manajemen Resiko*”,(Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 83-85.

<sup>17</sup> Setiadi, J Nugroho, 2003, *Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*, h. 15.

mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa semua perilaku sengaja didasarkan pada keinginan yang dihasilkan. Ketika nasabah secara sadar memilih salah satu diantara Tindakan alternatif yang ada.

Keputusan pembelian asuransi harus diambil oleh pihak-pihak yang memahami resiko yang akan terjadi di atas sedini mungkin. Semakin cepat suatu keputusan diambil semakin kecil premi yang dibayarkan, atau semakin kecil usia anak dan semakin muda usia orang tua anak maka premi yang dibayarkan semakin kecil. Demikian juga halnya dengan keputusan pembebanan premi asuransi kepada penerima kredit, harus dibebankan pada saat perjanjian kredit ditanda tangani debitur, atau sebelum kredit dicairkan.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah**

Keputusan nasabah dalam membeli produk asuransi jiwa dapat diketahui sering dengan proses penawaran dan proses pengambilan keputusan pembelian dilakukan agen asuransi dengan calon konsumen. Proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Agen pemasaran asuransi menawarkan produk asuransi yang diperkirakan cocok dengan kebutuhan konsumen.
- b. Dia menjelaskan proses pelayanan yang diberikan oleh kantor pemasaran dengan bantuan agen asuransi.
- c. Agen asuransi memberikan contoh-contoh klaim yang diberikan perusahaan, dan informasi yang bisa diperoleh oleh calon nasabah dari konsumen lain yang telah terjadi menjadi nasabah asuransi.
- d. Meminta nasabah menanda tangani kontrak untuk penerbitan kuintasi baru dan penerbitan polis baru.

Jadi, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam membeli asuransi adalah produk yaitu perlindungan risiko yang

diberikan asuransi, lokasi yaitu kantor tempat pelayanan klaim asuransi, promosi pelayanan yaitu penjelasan dan contoh-contoh klaim untuk memperkuat penjelasan agen, harga yaitu premi yang dibayarkan oleh konsumen kepada perusahaan sebagai tanda membeli perlindungan asuransi.<sup>18</sup>

### **3. Indikator Keputusan Nasabah**

Keputusan pembelian yang diambil oleh pembeli merupakan keputusan sejumlah keputusan. Menurut Kotler dan Keller ada 4 indikator dalam keputusan pembelian yaitu:

1. Keputusan pilihan produk/jasa. Nasabah dapat mengambil keputusan untuk membeli bentuk suatu produk atau jasa tertentu. Dalam hal ini perusahaan harus melakukan riset pemasaran untuk mengetahui kesukaan nasabah tentang produk yang bersangkutan agar dapat memaksimalkan daya tarik mereknya.
2. Keputusan pilihan merek. Nasabah harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli, setiap merek memiliki perbedaan tersendiri.
3. Keputusan pilihan penyalur. Setiap nasabah berbeda-beda dalam menentukan penyalur, dikarenakan faktor lokasi yang dekat, harga yang terjangkau, persediaan yang lengkap kenyamanan berbelanja, keleluasaan tempat dan sebagainya.
4. Keputusan waktu pembelian. Keputusan pembelian nasabah bisa dilakukan dalam pemilihan waktu yang berbeda-beda, sesuai dengan kapan produk tersebut dibutuhkan.

### **E. Penelitian Terdahulu**

Pelaksanaan kajian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya

---

<sup>18</sup> Saiful Anwar, dkk. Maret 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli Asuransi Jiwa AJB BUMIPUTERA 1912*. Jurnal Pundi, Vol, 01, No. 01, Maret 2017.h. 35.

dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul, Tahun Peneliti	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Meliana Saputri yang berjudul "Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Lampung" 2019	Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Takaful Keluarga Lampung. Besaran premi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat dengan presentase sebesar 70,8% dengan artian bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan keduanya secara bersama-sama mempengaruhi minat nasabah untuk emnggunakan jasa Asuransi Takaful Keluarga Lampung.	Persamaan dengan skripsi yang penulis angkat adalah sama-sama mencari pengaruh premi. Dan sama-sama melakukan penelitian di PT Takaful keluarga.	Adapun perbedaan dari skripsi yang penulis angkat terletak pada obyek penelitian. Jika pada skripsi yang ditulis oleh Melina Saputri hanya meneliti pada objek PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Lampung, maka penulis menambahkan objek pada penelitian yaitu pada objek PT Asuransi Takaful Keluarga cabang Medan.
2	Putri Imanda Yang berjudul "Pengaruh Klaim, Premi, Hasil Investasi, Dan Bedan Operasional Terhadap	Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kalim, premi, hasil investasi dan beban operasional terhadap	Adapun Persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang	Adapun perbedaannya lebih bertujuan mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh klaim, premi,

	<p>Pertumbuhan Aset Perusahaan Asuransi Kerugian Syariah Di Indonesia”2017</p>	<p>pertumbuhan asset perusahaan asuransi kerugian syariah di Indonesia. Hasil penelitian adalah secara simultan variabel independen (klaim, premi, investasi, dan beban operasional) berpengaruh signifikan terhadap tingkat pertumbuhan asset pada asuransi kerugian syariah di Indonesia dengan nilai signifikan hasil uji F diperoleh <math>F_{hitung} = 10,35221</math> dengan nilai <math>p\text{-value} = 0,0000 &lt; 0,05</math>.</p>	<p>dilakukan Putri Imanda (2017) adalah sama-sama menggunakan pengaruh klaim dan premi sebagai variabel independen serta populasi yang digunakan sama-sama perusahaan asuransi syariah.</p>	<p>hasil investasi, dan badan operasional terhadap pertumbuhan asset perusahaan asuransi kerugian syariah di Indonesia. Sedangkan penulis meneliti pengaruh premi, dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (takafullink salam) di PT Takaful Keluarga Cabang Medan</p>
3	<p>Trispa Juwita Yang berjudul “Analisis Pengaruh Premi, Klaim, Investasi Dan <i>Surplus Underwaiting</i> Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Industri Asuransi Syariah Tahun 2012-2016” (2017)</p>	<p>Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh Premi, Klaim, Investasi Dan <i>Surplus Underwaiting</i> Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Industri Asuransi Syariah. Hasil penelitian adalah hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 103,208 dengan nilai</p>	<p>Adapun persamaan dengan skripsi yang penulis angkat sama-sama membahas tentang pengaruh premi, dan klaim.</p>	<p>Adapun perbedaannya lebih bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh Premi, Klaim, Investasi Dan <i>Surplus Underwaiting</i> Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Industri Asuransi Syariah Tahun 2012-2016”</p>

		signifikan sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian seluruh komponen variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.		Sedangkan penulis meneliti Pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (takafullink Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan
4	Willi Romandhon Dalimunthe Yang berjudul Pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah di PT Sun Life Financial Cabang Medan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.	Adapun persamaan dengan yang penulis angkat yaitu sama-sama menggunakan variabel pendapatan premi dan klaim.	Adapun perbedaannya lebih bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah di PT Sun Life Financial cabang Medan. Sedangkan penulis meneliti Pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafullink

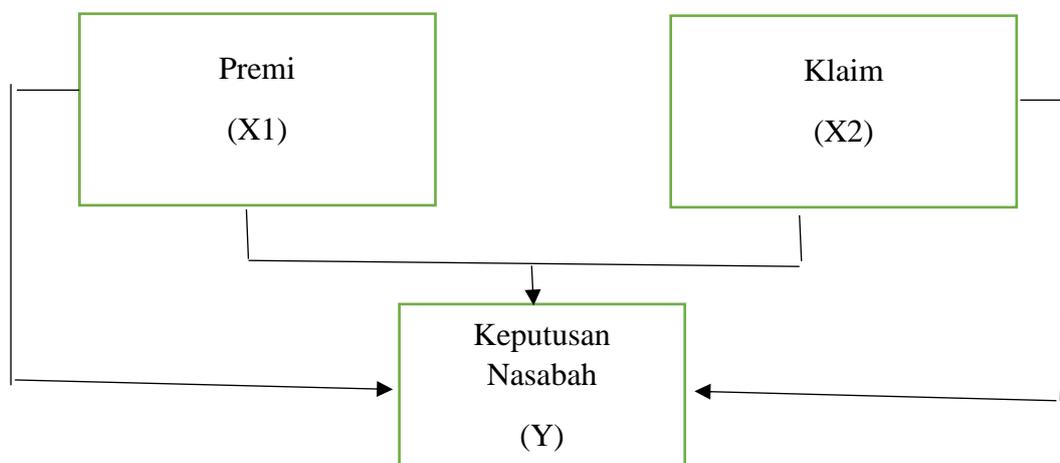
				Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan
5	Siti Hamiah Yang berjudul “Pengaruh Besaran Premi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi Di Asuransi Takaful Syariah Jambi” 2019	Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa secara simultan variabel besaran premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.	Adapun persamaannya sama-sama menggunakan variabel bebas premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan serta variabel terikat keputusan nasabah .	Adapun perbedaannya lebih bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh besaran premi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah berasuransi di Asuransi Takaful Syariah Jambi. Sedangkan penulis meneliti pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (takafullink salam) di PT Takafu Keluarga Cabang Medan .

#### F. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan. Kriteria utama agar suatu

kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan, adalah alur-alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berfikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis. Jadi kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.<sup>19</sup>

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu premi (X1) dan klaim (X2) serta variabel dependen yaitu keputusan nasabah (Y). Penelitian digunakan untuk meneliti pengaruh masing-masing variabel. Independent terhadap variabel dependen dan pengaruh simultan dua variabel independen terhadap variabel dependen dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

---

<sup>19</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h. 60-61.

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric. Berdasarkan uraian dalam kerangka teori, maka hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Ho : Premi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.  
H1 : Premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.
2. Ho : Klaim tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.  
H1 : klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan
3. Ho : Premi dan klaim tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.  
H1: Premi dan Klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT Takaful Keluarga Cabang Medan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid, h. 64.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Pendapat lain mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan dari hasilnya<sup>1</sup>. Dengan menggunakan symbol-simbol angka tersebut, Teknik perhitungan secara matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum didalam suatu parameter.<sup>2</sup>

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi dari penelitian ini adalah PT Takaful Keluarga Cabang Medan, yang berlokasi di Komp. Setia Budi Poit, Jl. Setia Budi, Tj. Sari, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara.

##### **2. Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Takaful Keluarga Cabang Medan dimulai dari November 2020.

---

<sup>1</sup>Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h. 80.

<sup>2</sup>Nur Ahmadi Bi Rahmadi, *Metode Penelitian Ekonomi* ( Medan : Febi UINSU Press, 2016), h.7.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 2020-2021

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
1	Pengajuan Judul Skripsi												
2	Bimbingan Proposal Skripsi												
3	Seminar Proposal												
4	Bimbingan Skripsi												
5	Sidang munaqosah												

### C. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan yang berjumlah 733 nasabah diambil dari tahun 2016-2020.

### D. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan populasi yang sangat besar, maka tidak semua yang dapat dijadikan responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Ada beberapa cara yang digunakan menentukan menentukan besar sampel, salah satunya adalah menggunakan rumus Slovin dengan kesalahan 10% yaitu sebagai berikut.

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Presentase ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

berdasarkan rumus slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{733}{1+733(0,1)^2} \\ n &= \frac{733}{1+ 733(0,01)} \\ &= \frac{733}{1+ 7,33} \\ &= \frac{733}{8,33} \\ &= 87,9 \\ &= 88 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka yang akan menjadi sampel penelitian ini adalah sebesar 88 responden.

## E. Defenisi Operasional

**Tabel 3.2**  
**Defenisi Operasional**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
1.	Premi (X1)	Uang kontribusi yang diberikan nasabah kepada asuransi untuk menggantikan suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.	1.Jumlah angsuran premi 2.Jangka waktu pembayaran premi 3.Perjanjian premi	Skala likert
2.	Klaim (X2)	pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungangan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.	1.Keterlambatan penyerahan berkas 2.Kurangnya data yang dikumpulkan	Skala likert

3.	Keputusan Nasabah (Y)	proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.	1.Keputusan memilih produk 2.Keputusan membeli produk 3.Keputusan pilihan penyalur 4.Keputusan waktu pembelian	Skala likert
----	-----------------------	---	---	--------------

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis data

Jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Dalam hal ini data yang dimaksud adalah data yang bersumber dari hasil penelitian menggunakan kusioner, serta tanggapan terhadap nasabah asuransi jiwa PT Takaful Keluarga Cabang Medan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan jalan mengumpulkan dokumen-dokumen serta arsip yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti pada Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan seperti data jumlah nasabah, data jumlah premi dan data gambaran umum perusahaan.

## 2. Sumber Data

Sumber data primer didapat dengan melakukan observasi dilokasi penelitian PT Takaful Keluarga Cabang Medan.

## G. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Menurut Creswell observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.

### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data berupa jawaban para responden.<sup>3</sup>

**Tabel 3.3**  
**Pengukuran sekala likert**

Pernyataan	Bobot	Skala
Sangat Setuju	5	likert
Setuju	4	likert
Kurang setuju	3	likert
Tidak setuju	2	likert
Sangat tidak setuju	1	likert

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan

---

<sup>3</sup>Nursalam, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Salemba Medika, Ed. 3, 2013), h. 176.

data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, Langkah terakhir tidak dilakukan.

### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total konstruk. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $> r$  table maka butir pertanyaan tersebut valid
- b. Jika  $r$  hitung negatif dan  $r$  hitung  $< r$  table maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.<sup>4</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistennan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.<sup>5</sup> Uji reliabilitas ini sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. Standar Cronbach's  $\alpha > 0,6$  maka data dinyatakan reliabel.

---

<sup>4</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2005), h. 82.

<sup>5</sup>Jancen Roland Patty, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Produksi Asuransi(studi kasus Produk Sinarmas MSIG life Link 88 pada PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG life Cabang Ambon)". Vol. XII, No.2, Desember 2001. h. 84.

## I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokodastitas.<sup>6</sup>

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik P-P plot. Jika data menyebar disekitar garis regional dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji Komogrov –Smirnov.<sup>7</sup>

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai toleransi dan lawannya, dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah 33nilai  $Tolerance < 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$ . Bila nilai  $Tolerance > 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$ , berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

---

<sup>6</sup>Ridwan, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2007) h. 54.

<sup>7</sup>Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2011) h. 181.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat heteroskedastisitas digunakan pendekatan grafik dengan membuat diagram plot dan pendekatan statistik melalui uji Glejser. Jika diagram plot yang dibentuk menunjukkan pola tertentu maka dapat dikatakan model tersebut mengandung gejala heteroskedastisitas, sedangkan uji glejser meregresi nilai absolute residual terhadap nilai independen, jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 0,05% maka dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak mengandung adanya heterokedastisita.

### J. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots \dots X_n$ ) dengan variabel independen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Menurut Sugiyono formulasi model regresi berganda yang digunakan untuk dua variabel independen adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Variabel dependen (Keputusan)

a = Konstanta

$X_1$  = Variabel independent 1 (Premi)

$X_2$  = Variabel independent 2 (Klaim)

$B_1b_2$  = koefisien regresi masing-masing variabel dependen

$e$  = Nilai residu

### K. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter  $b_1$  sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a: b_1 \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen. Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat maka dilakukan uji t. Sehingga bisa diketahui diterima atau tidaknya hipotesis satu, dua, dan tiga. Jika nilai p-value kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Kaidah keputusan:

Tolak  $H_0$  jika  $t_{hit} > t_{tabel}$ , dan terima  $H_0$  jika  $t_{hit} < t_{tabel}$

### L. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan ada sebagai berikut:

1.  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{table}$ , pada  $\alpha = 5\%$  dan nilai  $P\text{-value} < \text{level of significant}$  sebesar 0,05
2.  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{table}$ , pada  $\alpha = 5\%$ , dan nilai  $P\text{-value} > \text{level of significant}$  sebesar 0,05

#### M. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk melihat seberapa besar variabel-variabel bebas mampu memberikan penjelasan mengenai variabel terikat maka perlu dicari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  adalah nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  semakin mendekati satu, menunjukkan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Jika nilai  $R^2$  adalah nol, menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

Selain itu untuk melihat manakah variabel bebas yang paling mampu memberikan penjelasan mengenai variabel terikat maka akan digunakan metode *stepwise*. Metode *stepwise* dimulai dengan pemasukan satu persatu variabel bebas yang korelasinya tertinggi dan signifikan terhadap variabel terikat. Jika ada variabel yang tidak signifikan maka variabel tersebut dikeluarkan. Dalam hal ini akan dilihat pula perubahan nilai  $R^2$  ketika variabel bebas masuk kedalam model<sup>8</sup>. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $R^2$  semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat/dekat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
2. Jika  $R^2$  semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh/tidak erat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.

---

<sup>8</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, h. 228.

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Singkat PT Asuransi Takaful Keluarga**

PT syarikat Takaful Indonesia didirikan oleh Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia. Tim TEPATI terdiri atas ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) bersama Bank Muamalat Indonesia tbk., PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB).

PT Syarikat Takaful Indonesia mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia dan diresmikan oleh Menteri Keuangan RI saat itu, Dr. Mar'ie Muhammad, dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994.

PT Asuransi Takaful Umum (Takaful Umum) didirikan sebagai anak perusahaan PT Asuransi Takaful keluarga yang diresmikan oleh Prof. Dr. BJ Habibie, selaku ketua sekaligus pendiri ICMI.<sup>1</sup>

##### **2. Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga**

###### **1) Visi**

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

---

<sup>1</sup>[www.takaful.ac.id](http://www.takaful.ac.id) Diunduh pada tanggal 25 Agustus 2021

## 2) Misi

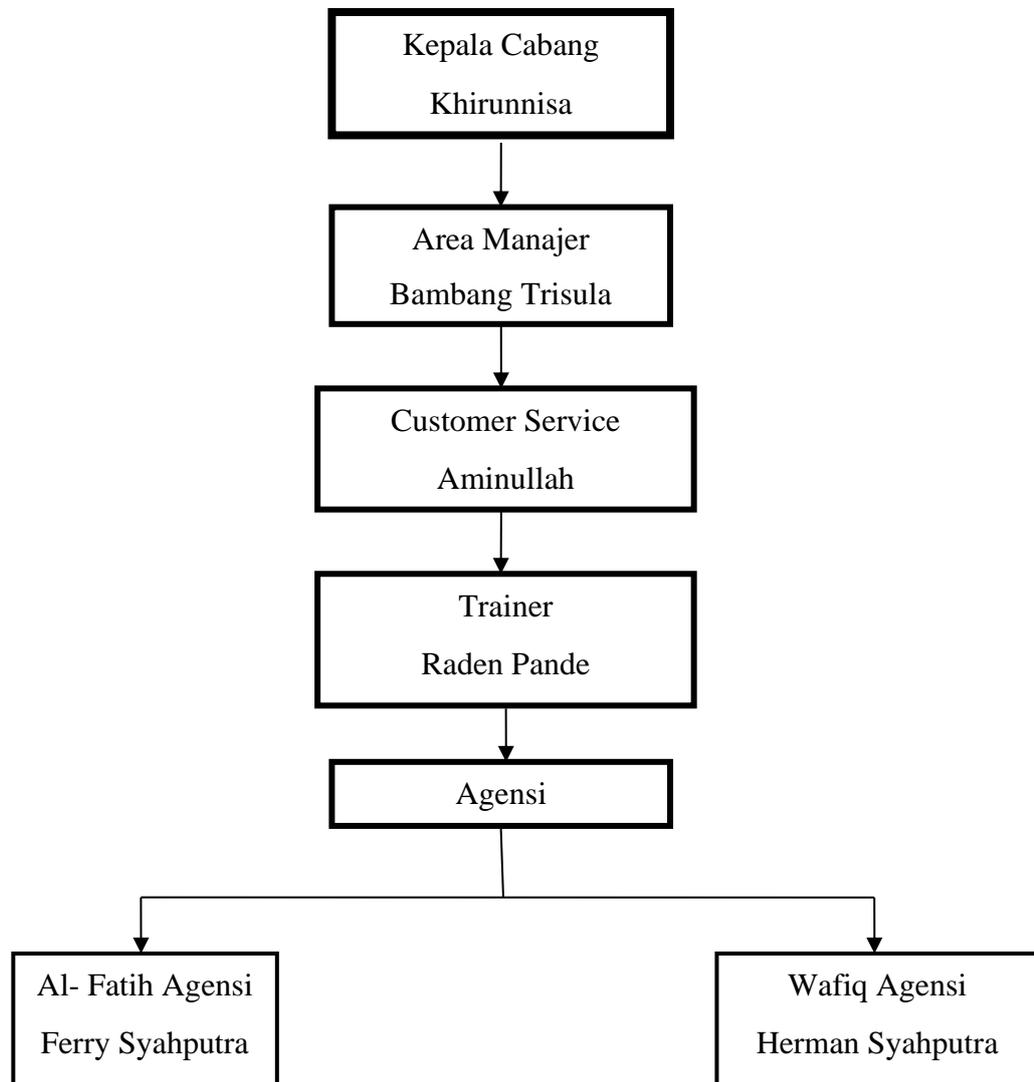
- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, dan kemudahan serta informative

## 3. Struktur Organisasi PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan

Struktur organisai merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang sudah ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan peerjaan dapat diterapkan sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan keinginan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> [www.takaful.ac.id](http://www.takaful.ac.id) Diunduh pada tanggal 25 Agustus 2021



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

#### **4. Produk-produk PT Asuransi Takaful Keluarga**

Produk asuransi syariah ditawarkan kepada seluruh masyarakat, bukan hanya untuk masyarakat muslim tetapi juga masyarakat non muslim. Prinsip rolong menolong ditunjukkan kepada seluruh manusia. PT Asuransi Takaful Keluarga Cabang Medan merupakan sebuah perusahaan asuransi jiwa dengan beberapa produk yang ditawarkan, diantaranya :

a. Fulnadi

Produk asuransi yang ditunjukkan untuk menyediakan dana Pendidikan anak yang manfaatnya dapat dirasakan sampai anak masuk perguruan tinggi. Manfaat lain yang didapat dari asuransi fulnadi atau dana Pendidikan anak yaitu :

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

b. Takafulink Salam

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

- 1) Bila perjanjian berakhir atau mengundurkan diri dalam masa perjanjian maka peserta mendapatkan seluruh dana investasi.
- 2) Bila peserta mengalami musibah meninggal dubia dalam masa perjanjian, maka ahli waris akan mendapatkan seluruh dsna investasi.

c. Takafulink salam Cendekia

Suatu prosuk asuransi yang memberikan proteksi diri dan hasil investasi yang optimal untuk dana Pendidikan anak sampai tingkat perguruan tinggi, keuntungannya yaitu :

- 1) Menyediakan dana Pendidikan
- 2) Memberikan perlindungan asuransi

d. Takafulink Al-Khairat

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

e. Takafulink Zairah Bitullah

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

f. Takafulink Salam Wakaf

“Apabila manusia meninggal dunia, maka terputuslah amalnya kecuali tiga perkara: sedekah jariyah (wakaf), ilmu yang diambil manfaatnya, serta anak shalih yang mendo’akannya” (HR. Muslim).

Wakaf bukan hanya sedekah biasa. Pahala pewakaf (orang yang berwakaf) akan senantiasa mengalir sepanjang harta yang diwakafkannya terus bermanfaat, meskipun pewakaf telah meninggal dunia. Dengan demikian, wakaf merupakan kesempatan untuk berinvestasi kebaikan di dunia untuk memetik kebahagiaan di akhirat kelak.

Takafulink Salam Wakaf merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Di samping menghadirkan manfaat proteksi finansial atas risiko hidup dan dana investasi, Takafulink Salam Wakaf merupakan saran yang tepat untuk mempersiapkan dana wakaf yang diambil prosentase tertentu dari dana investasi dan/atau Manfaat

Takaful untuk disalurkan kepada badan pengelola wakaf (Nazhir Wakaf).

g. Takafulink Salam Community

Merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) yang didaftarkan secara kolektif minimum 10 peserta. Di samping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas risiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam Community dirancang khusus agar nasabah dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagai kebutuhan yang ingin nasabah raih di masa depan.

h. Takaful Kecelakaan Diri Individu

Merupakan produk asuransi kecelakaan diri syariah yang memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila Peserta meninggal dunia atau cacat tetap (total dan sebagian) disebabkan kecelakaan dalam masa berlakunya polis.

## B. Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dan responden adalah nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Medan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 88 nasabah dengan identifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	38 Orang	43,2%
Perempuan	50 Orang	56,8%
<b>Total</b>	<b>88 Orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 88 responden dalam penelitian ini sebanyak 43,2% atau sebanyak 38 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 56,8% atau sebanyak 50 orang responden berjenis kelamin perempuan.

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut;

Tabel 4.2

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

<b>Jenjang Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SLTA	8 Orang	9,1%
Diploma	25 Orang	28,4%
S1	43 Orang	48,9%
S2	12 Orang	13,6%
S3	0 Orang	0%
<b>Total</b>	<b>88 Orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenjang pendidikan SLTA berjumlah 8 orang atau sebesar 9,1% dari seluruh jumlah responden penelitian dan responden yang memiliki jenjang pendidikan Diploma sebanyak 25 orang atau sebesar 28,4% dari jumlah responden penelitian, responden yang S1 sebanyak 43 orang atau sebesar 48,9% dan responden yang S2 sebanyak 12 orang atau sebesar 13,6% dari jumlah seluruh responden.

### 1. Deskriptif Penelitian Variabel X<sub>1</sub> (Premi)

Deskripsi jawaban responden penelitian mengenai variabel Premi (X<sub>1</sub>) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

## Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Premi

<b>Alternatif Jawaban</b>						
<b>Item</b>	<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>	<b>Jumlah</b>

	<b>F</b>	<b>%</b>										
<b>1</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>2</b>	14	16%	14	16%	50	57%	10	11%	0	0%	88	100%
<b>3</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>4</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>5</b>	16	18%	25	28%	27	31%	20	23%	0	0%	88	100%
<b>6</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>7</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>8</b>	14	16%	14	16%	50	57%	10	11%	0	0%	88	100%
<b>9</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>10</b>	17	19%	55	63%	16	18%	0	0%	0	0%	88	100%
<b>11</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>12</b>	14	16%	14	16%	50	57%	10	11%	0	0%	88	100%
<b>13</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>14</b>	2	2%	18	21%	32	36%	36	41%	0	0%	88	100%
<b>15</b>	16	18%	25	28%	27	31%	20	23%	0	0%	88	100%

Berdasarkan dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel premi ( $X_1$ ) yaitu sebagai berikut:

- a. Pernyataan satu, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai premi asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sangat terjangkau, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pernyataan kedua, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai kebebasan untuk menentukan besaran uang premi, 14 orang (16%) menyatakan setuju, 50 orang (57%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pernyataan ketiga, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai premi asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Medan

- memiliki premi yang ringan, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- d. Pernyataan keempat, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai premi asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Medan memiliki premi yang ringan, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- e. Pernyataan kelima, sebanyak 16 orang (18%), menyatakan sangat setuju mengenai tarif premi yang ditetapkan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sesuai dengan produk yang ditawarkan, 25 orang (28%) menyatakan setuju, 27 orang (31%) menyatakan kurang setuju, 20 orang (23%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- f. Pernyataan keenam, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai tarif premi yang ditetapkan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sesuai dengan manfaat yang diperoleh, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- g. Pernyataan ketujuh, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai waktu pembayaran premi yang ditetapkan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- h. Pernyataan kedelapan, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan yang tertera di polis, 14 orang (16%) menyatakan setuju, 50 orang (57%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

- i. Pernyataan kesembilan, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- j. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 17 orang (19%), menyatakan sangat setuju mengenai jika tidak mampu membayar premi maka diperbolehkan mengambil cuti pembayaran premi, 56 orang (63%) menyatakan setuju, 16 orang (18%) menyatakan kurang setuju, 0 orang (0%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- k. Pernyataan sebelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai kewajiban membayar premi terhadap PT. Takaful Keluarga Cabang Medan, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- l. Pernyataan duabelas, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai dalam premi PT. Takaful Keluarga Cabang Medan ada manfaat hasil investasi, 14 orang (16%) menyatakan setuju, 50 orang (57%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- m. Pernyataan ketigabelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai Uang kontribusi tidak membebankan saya, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- n. Pernyataan empat belas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai ketika belum bisa membayar, saya diberikan alternatif penundaan waktu pembayaran, 18 orang (21%) menyatakan setuju, 32 orang (36%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

- o. Pernyataan kelimabelas, sebanyak 16 orang (18%), menyatakan sangat setuju mengenai Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan kemampuan saya, 25 orang (28%) menyatakan setuju, 27 orang (31%) menyatakan kurang setuju, 20 orang (23%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

## 2. Deskriptif Penelitian Variabel X<sub>2</sub> (Klaim)

Deskripsi jawaban responden penelitian mengenai variabel Klaim (X<sub>2</sub>) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Klaim

Alternatif Jawaban												
Item	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
2	13	15%	16	18%	49	56%	10	11%	0	0%	88	100%
3	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
4	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
5	17	19%	27	31%	25	28%	19	22%	0	0%	88	100%
6	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
7	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
8	13	15%	16	18%	49	56%	10	11%	0	0%	88	100%
9	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
10	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
11	14	16%	38	43%	19	22%	17	19%	0	0%	88	100%
12	20	23%	39	44%	21	24%	8	9%	0	0%	88	100%
13	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%
14	13	15%	16	18%	49	56%	10	11%	0	0%	88	100%
15	1	1%	20	23%	30	34%	37	42%	0	0%	88	100%

Berdasarkan dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel klaim ( $X_2$ ) yaitu sebagai berikut:

- a. Pernyataan satu, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai Kejujuran dalam menilai suatu klaim membuat tertarik menjadi nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Medan, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pernyataan kedua, sebanyak 13 orang (15%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan, karena dana klaim merupakan dana sosial para peserta asuransi, 16 orang (16%) menyatakan setuju, 49 orang (56%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- c. Pernyataan ketiga, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai Klaim yang didapatkan tergantung pada jumlah dana sosial yang terkumpul, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- d. Pernyataan keempat, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena bila sampai dengan masa akhir perjanjian tidak ada klaim, maka peserta akan mendapatkkan bagi hasil, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- e. Pernyataan kelima, sebanyak 17 orang (19%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena persyaratan pengajuan klaim mudah, 27 orang (31%) menyatakan setuju, 25 orang (28%) menyatakan kurang setuju, 19

- orang (22%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- f. Pernyataan keenam, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - g. Pernyataan ketujuh, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketika mengajukan klaim dapat langsung menghubungi perusahaan, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - h. Pernyataan delapan, sebanyak 13 orang (15%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketika mengajukan klaim dapat langsung menghubungi agen, 16 orang (16%) menyatakan setuju, 49 orang (56%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - i. Pernyataan sembilan, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena penyelesaian prosedur pembayaran klaim dilakukan selama 8 hari kerja, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - j. Pernyataan sepuluh, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pembayaran klaim asuransi secara cash, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37

- orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
- k. Pernyataan sebelas, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pembayaran klaim asuransi secara transfer, 38 orang (43%) menyatakan setuju, 19 orang (22%) menyatakan kurang setuju, 17 orang (19%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - l. Pernyataan dua belas, sebanyak 20 orang (23%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pengajuan klaim tidak sulit, 39 orang (44%) menyatakan setuju, 21 orang (24%) menyatakan kurang setuju, 8 orang (9%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - m. Pernyataan tiga belas, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pemberian klaim yang cepat, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
  - n. Pernyataan empat belas, sebanyak 13 orang (15%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pemberian klaim yang memuaskan, 16 orang (18%) menyatakan setuju, 49 orang (56%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - o. Pernyataan lima belas, sebanyak 1 orang (1%), menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena pemberian klaim sesuai dengan yang tertera dipolis, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 37 orang (42%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju

### 3. Deskriptif Penelitian Variabel Y (Keputusan Nasabah)

Deskripsi jawaban responden penelitian mengenai variabel keputusan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut;

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah

Alternatif Jawaban												
Item	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	32%	44	50%	12	16%	2	2%	0	0%	88	100%
2	24	27%	42	48%	20	23%	2	2%	0	0%	88	100%
3	13	15%	36	41%	29	33%	10	11%	0	0%	88	100%
4	14	16%	16	18%	48	55%	10	11%	0	0%	88	100%
5	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
6	14	16%	16	18%	48	55%	10	11%	0	0%	88	100%
7	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
8	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
9	14	16%	16	18%	48	55%	10	11%	0	0%	88	100%
10	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
11	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
12	16	18%	26	30%	16	18%	20	23%	0	0%	88	100%
13	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
14	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%
15	2	2%	20	23%	30	34%	36	41%	0	0%	88	100%

Berdasarkan dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel keputusan nasabah (Y) yaitu sebagai berikut:

- a. Pernyataan satu, sebanyak 28 orang (32%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena memiliki beragam produk, 44 orang (50%) menyatakan setuju, 12

- orang (16%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- b. Pernyataan kedua, sebanyak 24 orang (27%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena sesuai dengan kebutuhan, 42 orang (48%) menyatakan setuju, 20 orang (23%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - c. Pernyataan ketiga, sebanyak 13 orang (15%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena memiliki reputasi yang baik, 36 orang (41%) menyatakan setuju, 29 orang (33%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - d. Pernyataan keempat, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena terpercaya, 16 orang (18%) menyatakan setuju, 48 orang (55%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - e. Pernyataan kelima, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena telah berdiri sejak lama, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - f. Pernyataan keenam, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena telah memenangkan berbagai penghargaan, 16 orang (18%) menyatakan setuju, 48 orang (55%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - g. Pernyataan ketujuh, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena telah Agen asuransi dari PT. Takaful Keluarga Cabang Medan selalu

- menjaga hubungan baik, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
- h. Pernyataan kedelapan, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena Agen asuransi dari PT. Takaful Keluarga Cabang Medan bersedia memberikan bantuan, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
  - i. Pernyataan kesembilan, sebanyak 14 orang (16%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketersediaan fasilitas yang ditawarkan agen, 16 orang (18%) menyatakan setuju, 48 orang (55%) menyatakan kurang setuju, 10 orang (11%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - j. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memutuskan untuk membeli produk asuransi jiwa pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
  - k. Pernyataan kesebelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai mencari informasi lebih lanjut mengenai produk PT. Takaful Keluarga Cabang Medan yang saya butuhkan, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
  - l. Pernyataan duabelas, sebanyak 16 orang (18%), menyatakan sangat setuju memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena kualitas dan pelayanannya bagus dan cepat PT. Takaful Keluarga Cabang Medan yang saya butuhkan, 26 orang (30%) menyatakan setuju, 16

- orang (18%) menyatakan kurang setuju, 20 orang (23%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
- m. Pernyataan ketigabelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena klaim dapat dicairkan tepat pada waktunya, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
  - n. Pernyataan keempatbelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT. Takaful Keluarga Cabang Medan Cabang Medan karena masa pertanggungan polis tidak lama 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju
  - o. Pernyataan kelimabelas, sebanyak 2 orang (2%), menyatakan sangat setuju mengenai memilih memilih untuk menggunakan jasa PT. Takaful Keluarga Cabang Medan karena memudahkan dalam pembayaran premi, 20 orang (23%) menyatakan setuju, 30 orang (34%) menyatakan kurang setuju, 36 orang (41%) menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju .

### C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Angket yang digunakan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya sebelum digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dan reliable. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam peneltian ini adalah angket yang terdiri dari 15 item pertanyaan untuk variabel premi ( $X_1$ ), 15 item pertanyaan untuk variabel klaim ( $X_2$ ), 15 item pertanyaan untuk variabel keputusan nasabah (Y). Dalam uji validitas dan reliabilitas, peneliti menggunakan alat bantu program IBM SPSS Statistics versi 22 for windows.

Adapun kriteria pengujian validitas penelitian yaitu jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid, sebaliknya jika  $r_{hitung}$  negatif dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Sedangkan pada uji realibilitas tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. kriteria pengujian realibilitas jika standar Cronbach's alpha  $> 0,6$  maka data dinyatakan riabel.

Untuk mengetahui validitas angket dilakukan dengan membandingkan  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dan  $df - 2 = 30 - 2 = 28$  sebesar 0,361 (dilihat pada  $r_{tabel}$ ). adapun hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Premi (X<sub>1</sub>)

Pengujian validitas untuk variabel premi diberikan kepada 30 responden diluar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6  
Pengujian Validitas Variabel Premi (X<sub>1</sub>)

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	0,895	0,361	Valid
2.	0,658	0,361	Valid
3.	0,895	0,361	Valid
4.	0,895	0,361	Valid
5.	0,513	0,361	Valid
6.	0,895	0,361	Valid
7.	0,895	0,361	Valid
8.	0,658	0,361	Valid
9.	0,895	0,361	Valid
10.	0,789	0,361	Valid
11.	0,895	0,361	Valid
12.	0,658	0,361	Valid

13.	0,895	0,361	Valid
14.	0,895	0,361	Valid
15.	0,513	0,361	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas , nilai  $r_{hitung}$  menunjukkan bahwa dari 15 butir angket dalam variabel premi ( $X_1$ ) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa 15 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian. Sedangkan dilihat dari sudut reliabilitas angket untuk variabel premi ( $X_1$ ) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan uji Alpha Cronbach's, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.7

Pengujian Reabilitas Angket Variabel Premi ( $X_1$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	15

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 butir item untuk variabel premi ( $X_1$ ) tersebut adalah reliabel karena alpha Cronbach's alpha  $> 0,6$  dimana  $0,943 > 0,6$ .

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Klaim ( $X_2$ )

Pengujian validitas untuk variabel klaim diberikan kepada 30 responden diluar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8  
Pengujian Validitas Variabel Klaim ( $X_2$ )

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	909	0,361	Valid
2.	641	0,361	Valid
3.	909	0,361	Valid
4.	909	0,361	Valid
5.	440	0,361	Valid
6.	909	0,361	Valid
7.	909	0,361	Valid
8.	641	0,361	Valid
9.	909	0,361	Valid
10.	909	0,361	Valid
11.	576	0,361	Valid
12.	440	0,361	Valid
13.	909	0,361	Valid
14.	641	0,361	Valid
15.	909	0,361	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas , nilai  $r_{hitung}$  menunjukkan bahwa dari 15 butir angket dalam variabel klaim ( $X_2$ ) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa 15 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian. Sedangkan dilihat dari sudut reliabilitas angket untuk variabel klaim ( $X_2$ ) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan uji Alpha Cronbach's, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.9  
Pengujian Reabilitas Angket Variabel Klaim ( $X_2$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	15

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 butir item untuk variabel klaim ( $X_2$ ) tersebut adalah reliabel karena alpha Cronbach's alpha  $> 0,6$  dimana  $0,940 > 0,6$ .

**3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)**

Pengujian validitas untuk variabel keputusan nasabah diberikan kepada 30 responden diluar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10  
Pengujian Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	0,614	0,361	Valid
2.	0,664	0,361	Valid
3.	0,475	0,361	Valid
4.	0,664	0,361	Valid
5.	0,880	0,361	Valid
6.	0,664	0,361	Valid
7.	0,880	0,361	Valid
8.	0,880	0,361	Valid
9.	0,664	0,361	Valid
10.	0,880	0,361	Valid
11.	0,880	0,361	Valid

12.	0,475	0,361	Valid
13.	0,880	0,361	Valid
14.	0,880	0,361	Valid
15.	0,880	0,361	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas , nilai  $r_{hitung}$  menunjukkan bahwa dari 15 butir angket dalam variabel keputusan nasabah (Y) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa 15 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian. Sedangkan dilihat dari sudut reliabilitas angket untuk variabel keputusan nasabah (Y) berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan uji Alpha Cronbach's, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.11

Pengujian Reabilitas Angket Variabel Keputusan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	15

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 butir item untuk variabel keputusan nasabah (Y) tersebut adalah reliabel karena alpha Cronbach's alpha  $> 0,6$  dimana  $0,912 > 0,6$ .

## D. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi telah terdistribusi secara normal atau tidak. Data yang terdistribusi normal artinya data sampel tersebut dapat mewakili populasi. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05.

Tabel 4.12  
Uji Kolmogorof Smirnov  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

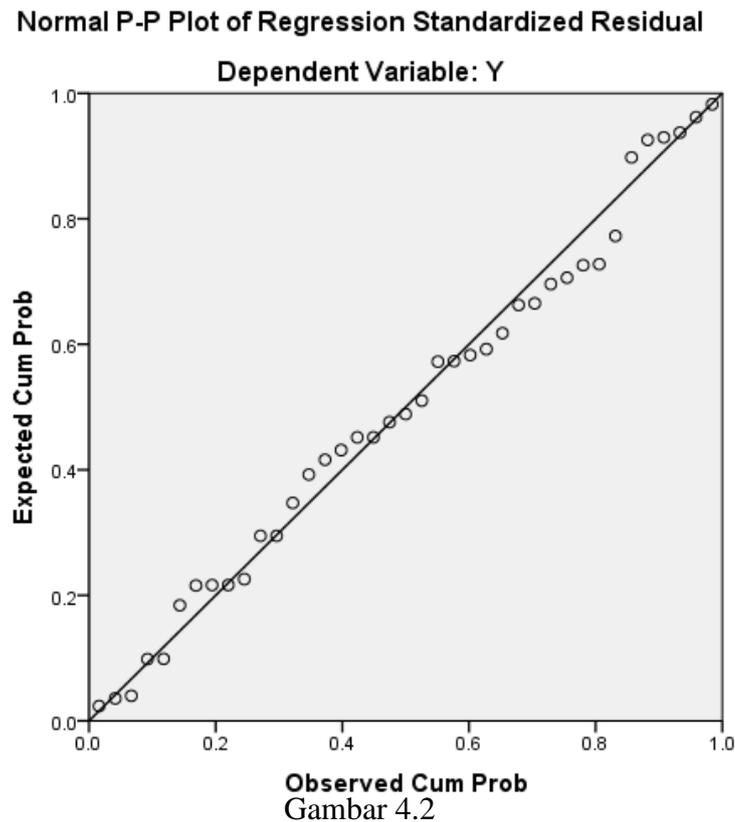
		Unstandardized Predicted Value	
N		88	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	48.2045455	
	Std. Deviation	7.91558781	
Most Extreme Differences	Absolute	.120	
	Positive	.120	
	Negative	-.072	
Kolmogorov-Smirnov Z		1.128	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.157	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.239 <sup>c</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.122
		Upper Bound	.356

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Based on 88 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat Sig  $0,157 > 0,05$ . Hal ini dapat diartikan tingkat signifikansinya lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 22 for windows dapat dilihat pada garfik P-plot, dimana jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal



Normal P.P Plot of Regression Standardized Residual

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik menyebar disekitar diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai toleransi dan lawannya, dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah 33 nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Bila nilai Tolerance > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10, berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi. Adapun hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13  
Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.924	2.286		4.342	.000		
1 Variabel_X1	.063	.070	.069	.909	.366	.425	2.354
Variabel_X2	.761	.069	.836	11.014	.000	.425	2.354

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas Nilai toleransi memperlihatkan bahwa masing-masing variabel independen tidak ada yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak ada nilai yang kurang dari 0,1. Hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas diantara premi ( $X_1$ ) dan klaim ( $X_2$ ) = 0,425. Sedangkan VIF untuk premi ( $X_1$ ) dan klaim ( $X_2$ ) = 2,345. Nilai  $R_2$  yang menunjukkan nilai yang lebih kecil dari pada koefisien korelasi simultan ( $R$ ). Pada data output diperoleh  $R = 0,890$  dan  $R_2 = 0,792$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $R_2 < R$  yang berarti bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinieritas dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 4.14 R Square

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.787	4.106

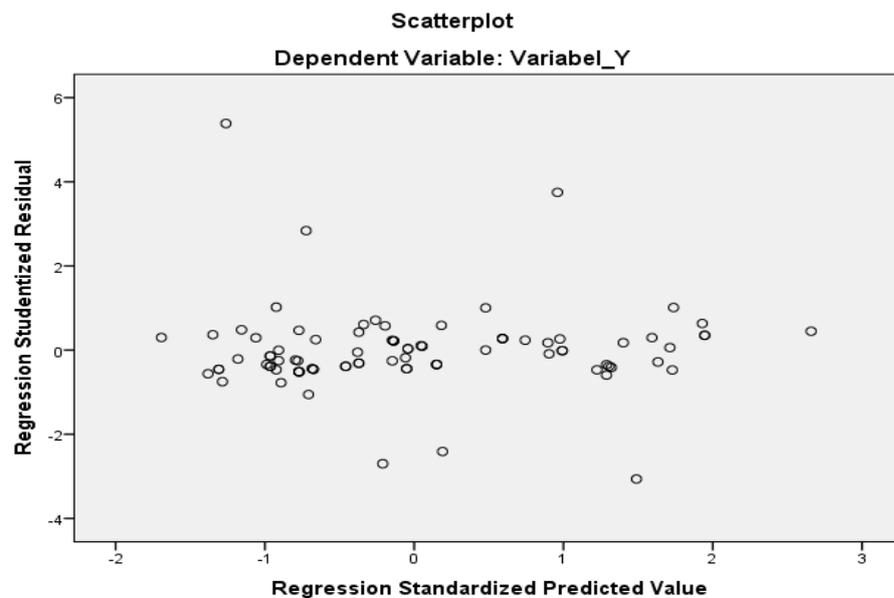
a. Predictors: (Constant), Variabel\_X2, Variabel\_X1

b. Dependent Variable: Variabel\_Y

Pada dua alat pendeteksi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi yang akan digunakan.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan *Scatterplot*.



Gambar 4.3 *Scatterplot*

lata menyebarkan sempurna, sebagian berada di atas titik nol dan sebagian lagi menyebarkan di bawah titik nol. Karena ini dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### E. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Premi dan Klaim) terhadap variabel dependen

(Keputusan nasabah) memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan. Adapun pengujian regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS Statistics versi 22 *for windows*. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 4.15  
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.924	2.286		4.342	.000		
1 Variabel_X1	.063	.070	.069	.909	.366	.425	2.354
Variabel_X2	.761	.069	.836	11.014	.000	.425	2.354

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas di peroleh model persamaan regresi berganda yaitu :

$$Y = 9,924 + 0,063X_1 + 0,761X_2 + e.$$

Adapun Deskripsi dari persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

1. Konstanta (Y) sebesar 9,924 menyatakan bahwa jika premi dan klaim diabaikan atau sama dengan nol, maka keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah adalah sebesar 9,924
2. Koefisien regresi Premi ( $X_1$ ) sebesar 0,063 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Premi maka akan mempengaruhi keputusan Nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sebesar 0,063 dengan asumsi faktor lain konstan.

3. Koefisien regresi Klaim ( $X_2$ ) sebesar 0,761 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel klaim maka akan mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan akan meningkat 0,761 dengan asumsi faktor lain konstan.

## F. Uji Hipotesis

### 1. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh Premi dan Klaim secara parsial terhadap keputusan nasabah, yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai perbandingan antara  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga hipotesis dapat diterima. Adapun rumus perhitungan  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= n \text{ (Jumlah Sampel)} - k \text{ (Jumlah Variabel X + Y)} \\ &= 88 - 3 \\ &= 85 \\ &= 1,66298 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, dapat diketahui bahwa dengan derajat bebas 100 dan tingkat signifikan 0,05 di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66298. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (t)

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

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.924	2.286		4.342	.000		
1 Variabel_X1	.063	.070	.069	.909	.366	.425	2.354
Variabel_X2	.761	.069	.836	11.014	.000	.425	2.354

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

Berdasarkan *out put* IBM SPSS Statistics versi 22 *for windows*, diperoleh angka  $t_{hitung}$  Premi sebesar  $0,909 <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,366 > 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis ditolak yaitu premi secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan, sedangkan perhitungan *out put* IBM SPSS Statistics versi 22 *for windows*, diperoleh angka  $t_{hitung}$  Klaim sebesar  $11,014 >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu klaim secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.

## 2. Uji Secara Silmultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan  $0,05$  dengan dasar pengambilan keputusan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .  $F_{tabel}$  diperoleh dengan  $df_2 = (n - k)$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel penelitian. Penelitian independen (X), diperoleh  $88 - 3 = 85$  dan didapat nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $3,10$ . Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (f)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5451.118	2	2725.559	161.647	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1433.200	85	16.861		
	Total	6884.318	87			

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

b. Predictors: (Constant), Variabel\_X2, Variabel\_X1

Berdasarkan hasil dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} = 161,647$ . Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa premi dan klaim sama-sama berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan.

### 3. Koefisien Determinasi $R^2$

Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dan pengaruhnya terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Dari hasil data yang diolah dengan IBM SPSS Statistics versi 22 *for windows* menghasilkan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18 Uji Determinasi  $R^2$

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.787	4.106

a. Predictors: (Constant), Variabel\_X2, Variabel\_X1

b. Dependent Variable: Variabel\_Y

Dari tabel diatas hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya angka  $R^2$  adalah 0,792 yang berarti variabel premi dan klaim menjelaskan pengaruh terhadap variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT. Takaful Keluarga Cabang Medan sebesar 79,2 % sedangkan sisanya 20,8 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Data dalam penelitian ini diambil dengan cara menyebarkan kuisioner kepada nasabah PT Takaful Keluarga Cabang Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan. Berdasarkan pengujian dengan *out put* IBM SPSS Statistics versi 22 *for windows*, dapat diketahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh premi terhadap keputusan nasabah memilih produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam)**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  Premi sebesar  $0,909 <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,366 > 0,05$  yang berarti bahwa premi tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Maka dengan hal ini  $H_0$  diterima dengan kata lain bahwa variabel premi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam).

Dengan demikian penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Willi Romandhon Dalimunthe dan Melia Saputri, ternyata hasil penelitian ini tidak mendukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa variabel premi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan nasabah karena berdasarkan hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa premi yang ditawarkan terlalu tinggi sehingga masyarakat berpenghasilan menengah kebawah enggan untuk ikut Asuransi Jiwa Syariah.

### **2. Pengaruh klaim terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (Takafulink Salam)**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11,014$  dengan nilai signifikansi  $0,005$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $1,66298$ . Hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$

dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$  yang berarti bahwa klaim memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah.

Klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah. Keputusan nasabah dalam beransuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Didalam perusahaan asuransi selalu ada klaim dari nasabah. Klaim adalah permintaan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sesuai dengan yang sudah tertulis di polis.

Asuransi jiwa adalah produk keuangan yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau terlalu lama. Tujuan dari asuransi jiwa adalah untuk mengganti kerugian finansial dari individu, keluarga dan perusahaan pada waktu sumber daya manusia mengalami resiko sakit, cacat atau meninggal. Ini adalah sesuatu yang sangat penting. Tetapi sayangnya meskipun masyarakat menyadari akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun masyarakat tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat masing sering beranggapan bahwasanya pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit, klaim yang rumit, dan mereka tidak jarang mendapatkan citra yang buruk tentang asuransi. Oleh karena itu timbulah keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian finansial tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efisien.

Hasil ini diperkuat dengan penelitian terdahulu menurut willi romandhon dalimunthe, klaim asuransi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah.

### **3. Pengaruh Premi Dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah (Takafulink Salam)**

Selain uji t peneliti juga melakukan uji F (Signifikan Simultan). Setelah mendapatkan hasil uji F, peneliti membandingkan hasil uji F dengan  $F_{table}$  yang hasilnya  $F_{hitung}$  sebesar  $161,647 > F_{tabel}$  sebesar 3,10 dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa klaim dan premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) di PT Takaful Keluarga Cabang Medan. Keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa (takafuink salam) merupakan faktor penting bagi para nasabah. Sesuai dengan hasil kuisisioner yang telah disebar, responden memandang premi dan klaim sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam).

Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa premi dan klaim berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Premi Dan Klaim Dalam Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah ( Takafulink Salam) pada PT Takaful Keluarga Cabang Medan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Premi secara persial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) pada PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan  $t_{hitung}$  Premi sebesar  $0,909 <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,366 > 0,05$ . Hal ini menyatakan hipotesis ditolak.
2. Klaim secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) pada PT Takaful Keluarga Cabang Medan, dengan  $t_{hitung}$  sebesar  $11,014 >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,66298$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini menyatakan hipotesis diterima dan dapat diterima kebenarannya.
3. Premi dan Klaim sama -sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) pada PT Takaful Keluarga Cabang Medan. dengan  $F_{hitung}$  sebesar  $161,647 > F_{tabel}$  sebesar  $3,10$  dan nilai signifikansinya lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,000$ . Maka hipotesis diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk besaran premi yang telah ditetapkan PT Takaful Keluarga Cabang Medan, nasabah tidak masalah dengan besaran premi tersebut selagi pengembalian yang diharapkan nasabah sesuai.
2. Untuk Klaim PT Takaful Keluarga Cabang Medan dapat dikatakan belum baik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus ditingkatkan lagi supaya nasabah merasa puas dengan proses pencarian klaim yang dilakukan para nasabah.

3. Bagi para peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan menambahkan variabel-variabel lainnya agar memperluas penelitian ini. Karena tidak menutup kemungkinan hasil yang didapat akan semakin menambah wawasan peneliti dan pembaca lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajib Muhammad, Asuransi Syariah, Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, cet 1, 2019.
- Akmal Tarigan, Azhari, dkk, *Buku Panduan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara* Medan Febi UINSU Press, 2015.
- Bi Rahmadi Nur Ahmadi, Meode Penelitian Ekonomi, Medan : FEBI UINSU Press, 2016.
- Daulay, Aqwa Naser dan Muhammad Lathief Ilhamy Nasution. *Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*. Medan : FEBI UIN-SU Press, 2019.
- Djojosoedarso Soeisno, Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi, Jakarta: Selemba Empat Satria, 1999.
- Endia Handiman dan Ade Arthesa, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Jakarta: Indeks,2006.
- Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, (Jakarta: PT Intermedia), Edisi Kedua, 2003.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.
- Jancen Roland Patty, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Produksi Asuransi(studi kasus Produk Sinarmas MSIG life Link 88 pada PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG life Cabang Ambon)*”. Vol. XII, No.2, 2001.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General)*, Jakarta : Gema Insani, cet-1, 2004.
- Mulyawan Setia, *Manajemen Resiko*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Nursalam, *Metode Penelitian*, Jakarta: Salemba Medika, 2013.
- Rahman Afzahu, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, ), Jilid 4 ,1996.
- Ridwan, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik* Bandung: Alfabeta, 2007.
- Salim Abbas, “*Asuransi dan Manajemen Resiko*”, Jakarta: Rajawali Pers 2012.

Saiful Anwar,dkk, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli*, 2017.

Setiadi, J Nugroho, *Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*, 2003.

Soemitra Andri,"Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", Kencana, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Umar Husain, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: PT Grafindo Persada, 2011.

Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Widjaya Hartono, *Pusing Ngurus Kliaml*, Proteksi XXVII, No 192, 2017.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Sannia Nainggolan
2. Nim : 0505172074
3. Tmpt/Tgl Lahir : Desa Pakam Raya, 02 Maret 2000
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Laut Dendang

### **II. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tamatan SD Negeri 010241 Pematang Cengkering
2. Tamatan SMP Negeri 2 Medang Deras
3. Tamatan SMK Negeri 1 Kota Tebing Tinggi

### **III. RIWAYAT ORGANISASI**

1. Organisasi ISMA FEBI UINSU

## LAMPIRAN I

### Kuesioner

Assalamualaikum wr. Wb

Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Nasabah Dalam memilih produk asuransi jiwa syariah (Takafullink Salam) Di PT Takaful Keluarga Cabang Medan”, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini.

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

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Hormat Saya

SanniaNainggoalan

Nim. 0505172074

### A. Identitas Responden

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

1. Nama :
2. Jenis kelamin :  laki-laki       perempuan
3. Umur
4. Mulai Menjadi Polis :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Pekerjaan :

### B. Petunjuk pengisian kuisioner

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

Keterangan :

- SS : Sangat setuju  
 S : Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### C. Kuisioner Penelitian Variabel Premi Asuransi

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Harga Premi asuransi PT Takaful Keluarga Cabang Medan sangat terjangkau					
2	Kebebasan untuk menentukan besaran uang premi					
3	Premi asuransi di PT Takaful Keluarga Cabang Medan memiliki premi yang ringan					

4	Tarif premi yang ditetapkan PT Takaful Keluarga Cabang Medan sesuai dengan produk yang ditawarkan					
5	Tarif premi yang ditetapkan PT Takaful Keluarga Cabang Medan sesuai dengan manfaat yang diperoleh					
6	Waktu pembayaran premi ditetapkan PT Takaful Keluarga Cabang Medan					
7	Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan yang tertera di polis					
8	Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah					
9	Jika tidak mampu membayar premi maka diperbolehkan mengambil cuti pembayaran premi					
10	Premi (takafulink salam) PT Takaful Keluarga Cabang Medan ada manfaat hasil investasinya					
11	Uang kontribusi tidak membebankan saya					
12	Ketika belum bisa membayar premi, maka perusahaan memberikan alternatif penundaan waktu pembayaran					
13	Jangka waktu pembayaran premi sesuai kemampuan saya					
14	Kewajiban membayar premi terhadap PT Takaful Keluarga Cabang Medan					
15	Jangka waktu pembayaran premi sesuai kemampuan saya					

#### D. Variabel Klaim

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kejujuran dalam menilai suatu klaim membuat tertarik menjadi nasabah PT Takaful Keluarga Cabang Medan					
2	Saya tertarik dengan PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena dana klaim merupakan dana tabbaru para peserta asuransi					

3	Klaim yang didapatkan tergantung jumlah dana tabbaru yang terkumpul					
4	Saya tertarik dengan PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena bila sampai dengan masa akhir perjanjian tidak ada terjadi klaim, maka peserta akan mendapatkan bagi hasil					
5	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena syarat pengajuan klaim mudah					
6	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena telah pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris					
7	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketika ingin mengajukan klaim dapat langsung menghubungi perusahaan					
8	Saya memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketika ingin melakukan klaim dapt menghubungi agen					
9	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Kerena penyelesaian klaim dilakukan selama 8 hari kerja					
10	Saya tertarik dengan PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena pembayaran klaim bisa dilakukan dengan cash					
11	Saya tertarik dengan PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena pembayaran klaim bisa dilakukan dengan transfer					
12	Saya tertarik dengan PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena pengajuan klaim tidak sulit					
13	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Keluarga Cabnag Medan karena pemberian klaim yang cepat					
14	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena pemberian klaim yang memuaskan					
15	Saya nmemilih untuk menggunakan jasa PT Takaful keluarga Cabang Medan karena pemberian klaim sesuai yang tertera dipolis					

### E. Variabel Keputusan Nasabah

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena memiliki beragam produk					
2	Saya Memilih produk PT Takaful Keluarga karena sesuai dengan kebutuhan					
3	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan Karena memiliki reputasi yang baik					
4	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan Karena terpecaya					
5	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena berdiri sejak lama					
6	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena telah memenangkan berbagai penghargaan					
7	Saya Memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena agen asuransi selalu menjaga hubungan baik					
8	Saya memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena agen asuransi bersedia memberikan bantuan					
9	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena ketersediaan fasilitas yang ditawarkan agen					
10	Saya memutuskan untuk membeli produk asuransi jiwa syariah (takafulink salam) pada PT Takaful Keluarga Cabang Medan					
11	Mencari informasi lebih lanjut mengenai produk PT Takaful Keluarga Cabang Medan yang saya butuhkan					

12	Saya memilih PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena kualitas dan pelayanannya bagus dan cepat tanggap dengan kebutuhan nasabah					
13	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Keluarga Cabaag Medan karena klaim dapat dicairkan tepat pada waktunya					
14	Saya memilih untuk menggunakan jasa PT Takaful Keluarga Cabang Medan karena masa pertanggungan polis tidak lama					
15	Saya nmemilih untuk menggunakan jasa PT Takaful keluarga Cabang Medan karena memudahkan dalam pembayaran premi					

**LAMPIRAN II****UJI RELIABEL XI****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	15

**UJI RELIABEL X2****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	15

**UJI RELIABEL Y****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	15

Uji Kolmogrof Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

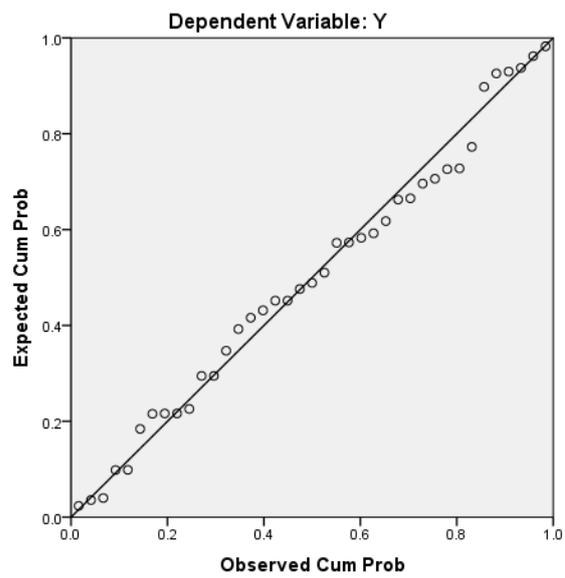
		Unstandardized Predicted Value	
N		88	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	48.2045455	
	Std. Deviation	7.91558781	
Most Extreme Differences	Absolute	.120	
	Positive	.120	
	Negative	-.072	
Kolmogorov-Smirnov Z		1.128	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.157	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.239 <sup>c</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.122
		Upper Bound	.356

a. Test distribution is Normal.

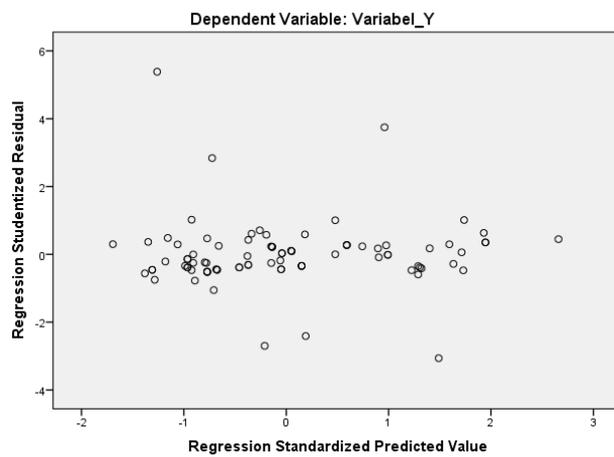
b. Calculated from data.

c. Based on 88 sampled tables with starting seed 2000000.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.924	2.286		4.342	.000		
1 Variabel_X1	.063	.070	.069	.909	.366	.425	2.354
Variabel_X2	.761	.069	.836	11.014	.000	.425	2.354

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5451.118	2	2725.559	161.647	.000 <sup>b</sup>
Residual	1433.200	85	16.861		
Total	6884.318	87			

a. Dependent Variable: Variabel\_Y

b. Predictors: (Constant), Variabel\_X2, Variabel\_X1

**Tabel 4.18 Uji Determinasi R<sup>2</sup>****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.787	4.106

a. Predictors: (Constant), Variabel\_X2, Variabel\_X1

b. Dependent Variable: Variabel\_Y