

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI,  
DAN RELIGIUS STIMULI TERHADAP MINAT  
NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

**SKRIPSI**

**DESTRI RAMADHANTY  
11180000361**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA  
2022**

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI,  
DAN RELIGIUS STIMULI TERHADAP MINAT  
NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

**SKRIPSI**

**DESTRI RAMADHANTY  
11180000361**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA  
2022**

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI, DAN RELIGIUS  
STIMULI TERHADAP MINAT NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 19 Agustus 2022



**DESTRI RAMADHANTY**  
NIM 11180000361

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI, DAN RELIGIUS  
STIMULI TERHADAP MINAT NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2022

Pembimbing,



Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT

Kepala Program Studi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, SE,M,Ak



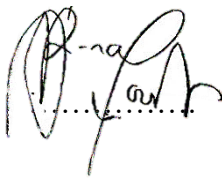
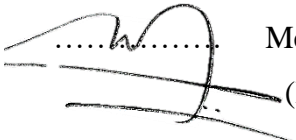
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI, DAN RELIGIUS  
STIMULI TERHADP MINAT NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Pada tanggal 19 Agustus 2022 dengan nilai **A-**

### Panitia Ujian Skripsi

1.  .....  
Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT  
(Kelapa Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  .....  
Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT  
(Dosen Pembimbing)
3.  .....  
Dr. Erna Lovita, SE, Ak, M.Si, CSRS, CSRA  
(Dosen Penguji I)
4.  .....  
Merliyana, SE, M.Ak  
(Dosen Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Erna Lovita, SE, Ak, M.Si, CSRS, CSRA dan Merliyana, SE, M.Ak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Siti Almurni, S.E, M.Ak selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan para karyawan STEI yang telah memberikan ilmunya, mendidik, serta membantu peneliti selama kuliah sehingga peneliti dapat menyelesaikan program pendidikan di perkuliahan dengan sebaik-baiknya.
6. Untuk Mamah, Papah, Mas Oji, Mas Helmi serta seluruh keluarga peneliti yang selalu memberikan semangat, doa, sarana dan prasarana serta nasihat-nasihat yang mendukung keberhasilan skripsi ini dengan baik secara moril maupun materil.

7. Sahabat–sahabat yang telah memberikan semangat dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yakni Sri Nurlita Sadiyah, Aspiyah, Elvira Nurulita, Silfa Salsabela, Sefita Dinda Dwisuci dan Alfiana Triyastuti.
8. Teman-teman STEI angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dari proses awal sampai akhir.
9. Partner Rafif Wafi Rizqillah yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 19 Agustus 2022



**DESTRI RAMADHANTY**  
NIM 11180000361

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya sebagai bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Destri Ramadhanty

NIM : 11180000361

Program Studi : S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free-Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI, DAN RELIGIUS STIMULI TERHADAP MINAT NASABAH ASURANSI SYARIAH (Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Destri Ramadhanty



Nama : Destri Ramadhanty

Dosen Pembimbing :

NIM : 11180000361

Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT

Program Studi S-1 Akuntansi

**PENGARUH PELAYANAN, MANFAAT ASURANSI, DAN RELIGIUS  
STIMULI TERHADAP MINAT NASABAH ASURANSI SYARIAH  
(Studi Empiris PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adakah pengaruh pelayanan, manfaat asuransi dan religius stimuli terhadap minat nasabah asuransi syariah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kausal pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan program SPSS Versi 25. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan populasi sebanyak 528 nasabah dan diambil sampel dengan menggunakan rumus issac sebanyak 228 nasabah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuisisioner. Kemudian metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah asuransi syariah. Artinya asuransi Takaful Keluarga di Bintaro memberikan pelayanan yang baik. (2) Manfaat asuransi berpengaruh terhadap minat nasabah asuransi syariah. Artinya tabarru semakin tinggi, manfaat yang diperoleh semakin tinggi pula. (3) Religius stimuli berpengaruh terhadap minat nasabah asuransi syariah. Artinya semakin kuat agama seseorang maka masyarakat akan semakin yakin (percaya) dengan transaksi yang berkaitan dengan prinsip syariah.

***Kata Kunci: Pelayanan, Manfaat Asuransi, Religius Stimuli, Minat Nasabah, dan Asuransi Syariah.***

Nama : Destri Ramadhanty

Dosen Pembimbing :

NIM : 11180000361

Dr. Dahlifah, SE.,M.Si.,CSRS.,CSRA.,CADE.,CAAT

Program Studi S-1 Akuntansi

**The Influence of Services, Insurance Benefits, and Religious Stimuli on the  
Interests of Sharia Insurance Customers  
(Empirical Study of PT. Asuransi Takaful Keluarga in Bintaro)**

**ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of service, insurance benefits and religious stimuli on the interest of sharia insurance customers.

This study uses a type of causal associative quantitative approach, which is measured using the SPSS Version 25 program. The sampling technique in this study uses simple random sampling with a population of 528 customers and samples taken using the issac formula as many as 228 customers. Sources of data used in this study is primary data obtained from interviews and questionnaires. Then the analytical method used is the instrument test using validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test and coefficient of determination.

The results of the study prove that (1) service has an effect on customer interest. This means that the Family Takaful insurance in Bintaro provides good service. (2) Insurance benefits affect the interest of sharia insurance customers. This means that the higher tabarru, the higher the benefits obtained. (3) Religious stimuli have an effect on customer interest. This means that the stronger one's religion, the more confident people will be in transactions related to sharia principles.

***Keywords: Services, Insurance Benefits, Religious Stimuli, Customer Interests, and Sharia Insurance.***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ivv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	viii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Teori.....	6
2.1.1 <i>Shariah Enterprise Theory</i> .....	6
2.1.2 Teori <i>Hierarchy of Needs</i> Abraham Maslow.....	7
2.1.3 Pelayanan.....	8
2.1.3.1 Pelayanan Dalam Perspektif Syariah.....	9
2.1.3.2 Dasar-dasar Pelayanan.....	10
2.1.3.3 Indikator Pelayanan yang Baik.....	10
2.1.4 Manfaat Asuransi.....	11
2.1.4.1 Indikator Manfaat Asuransi.....	11
2.1.5 Religius Stimuli .....	12
2.1.6 Minat Nasabah .....	13
2.1.6.1 Indikator Minat Nasabah .....	14
2.1.7 Asuransi Syariah.....	15
2.1.7.1 Pengertian Asuransi Syariah.....	15
2.1.7.2 Jenis-jenis Asuransi Syariah.....	18
2.1.7.3 Akad-akad Dalam Asuransi.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	23
2.3.1 Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Asuransi Syariah .....	23
2.3.2 Pengaruh Manfaat Asuransi terhadap Minat Nasabah Asuransi Syariah .....	23

2.3.3 Pengaruh Religius Stimuli terhadap Minat Nasabah Asuransi Syariah....	24
---	----

<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Strategi Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi Penelitian.....	26
3.2.2 Sampel Penelitian .....	27
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	28
3.4.1 Variabel Penelitian.....	28
3.5 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	31
3.5.1 Uji Validitas.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	32
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	32
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.5.4 Uji Hipotesis .....	33
3.5.4.1 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	33
3.5.4.2 Uji Parsial (Uji t) .....	34
3.5.4.3 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Takaful Keluarga .....	35
4.1.2 Visi dan Misi Asuransi Takaful Keluarga .....	36
4.1.2.1 Visi Takaful.....	36
4.1.2.2 Misi Takaful .....	36
4.1.3 Produk-produk PT. Asuransi Takaful Keluarga .....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	37
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	37
4.2.1.2 Usia Responden.....	38
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir .....	38
4.2.1.4 Pekerjaan .....	39
4.3 Metode Analisis Data .....	39
4.3.1 Uji Validitas.....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	41
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	42
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.3.4 Uji Hipotesis .....	43
4.3.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	43
4.3.4.2 Uji t (Uji Parsial) .....	44

4.3.4.3 Koefisien Determinasi.....	46
4.3 Pembahasan .....	46
4.3.1 Pengaruh Pelayanan terhadap minat nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro.....	47
4.3.2 Pengaruh Manfaat Asuransi terhadap minat nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro.....	48
4.3.3 Pengaruh terhadap Religius Stimuli terhadap minat nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bintaro .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Jumlah Perkembangan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Bintaro, Tahun 2019 - 2021 .....	26
<b>Tabel 3.2.</b> Definisi Operasional.....	29
<b>Tabel 4.1.</b> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
<b>Tabel 4.2.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
<b>Tabel 4.3.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
<b>Tabel 4.4.</b> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Uji Validitas.....	40
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	41
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Normalitas.....	41
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji t (Uji Parsial).....	44
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	46

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Lampiran Kuisisioner Penelitian .....	56
<b>Lampiran 2.</b> Data Tabulasi Responden .....	59
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Output SPSS .....	78
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Wawancara .....	84
<b>Lampiran 5.</b> Dokumentasi .....	85
<b>Lampiran 6.</b> Surat Riset Penelitian.....	86
<b>Lampiran 7.</b> Daftar Riwayat Hidup.....	88