

PENGARUH MARKETING SYARIAH DAN ETIKA
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG POLIS
(Studi Pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Strata Sarjana Satu (S1)



Disusun Oleh :

NAZMUDIN
072411049

EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2012

Dr. Ali Murtadho, M.ag
Donosari. Rt 04/01 Patebon Kendal
H.Ahmad Furqon.LC.MA
Perumahan Bukit Jatisari Blok, D.6 No.27 Mijen Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. NAZMUDIN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :


Nama : NAZMUDIN
Nim : 072411049
Judul : **PENGARUH MARKETING SYARIAH DAN ETIKA
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG
POLIS**

Selanjutnya saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima
kasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang,01 November 2012

Pembimbing I


Dr. Ali Murtadho, M.ag
NIP. 197108301998031003
NIP. 197108301998031003

Pembimbing II


H. Ahmad Furqon. LC,MA
NIP. 19751218005011002
NIP. 19751218005011002



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH
Jl. Prof. Dr. Hamka KM 2 Ngaliyan Telp. (024)7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : NAZMUDIN
N I M : 072411049
Fakultas/Jurusan : Syari'ah/Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Marketing Syariah dan Etika Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pemegang Polis Pada AJB Bumi Putra 1912
Cabang Syariah Semarang.

Telah Dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal:

03 Desember 2012

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan
studi Program Sarjana Strata I (S.1) tahun akademik 2012/2013 guna memperoleh
gelar sarjana dalam Ilmu Syari'ah.

Semarang, 03 Desember 2012

Dewan Penguji

Ketua Sidang,

Moh. Arifin. Sag. M.Hum
NIP. 197110121997031002



Sekretaris Sidang,

H. Ahmad Furqon. LC. MA
NIP. 19751218005011002

Penguji I,

Dr. Hj. Siti. Mujibatun. MAG
NIP. 195904131987032001

Penguji II,

Nur Fatoni, M. Ag
NIP. 197308112000031004

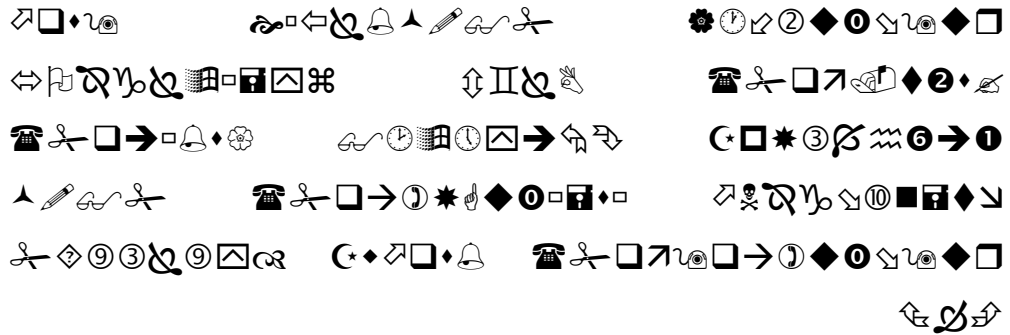
Pembimbing I,

Dr. Ali Murtadho. Mag
NIP. 197108301998031003

Pembimbing II,

H. Ahmad Furqon. LC. MA
NIP. 1975121800501100

MOTTO



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

(Q.S. An-Nisa' : 9)

PERSEMBAHAN

- *Ayah & Ibunda tercinta (Mastoni dan Juniyah) yang telah banyak memberikan segalanya bagiku hingga Aku seperti ini. Tiada yang dapat penulis perbuat untuk membalas kebaikan mereka. Hanya sekuntum do'a yang dapat Aku berikan, jazakum Allah Jazakum katsir "semoga Allah SWT. Membalas amal kebaikan mereka dengan balasan yang berlipat ganda" Amin.*
- *Para guru dan dosenku, Karena beliau aku dapat mewujudkan harapan dan anganku sebagai awal menggapai cita-cita.*
- *Adiku Mahfudoh yang telah banyak memberikan motivasi, semangat dan bantuan hingga terselesainya kuliah ini*
- *Intan Pramundita yang menjadi motivator dalam penulisan skripsi ini, tidak banyak kata yang dapat penulis ucapkan selain terimakasih yang sebanyak-banyaknya.*
- *Sahabat-sahabat dan teman-teman jurusan EIB 2007 yang selalu menjadi partner dalam suka maupun duka.*
- *Almamater Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis Menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang,20 November 2012
Penulis

NAZMUDIN
NIM. 072411049

ABSTRAKSI

Perkembangan asuransi syari'ah yang pesat belum diimbangi dengan peningkatan *market share*, meskipun sulit dicapai namun tidak bisa dibantah bahwa perkembangan asuransi syari'ah akan terus melaju. Oleh karena itu untuk berbenah, asuransi syari'ah harus melakukan berbagai inovasi dalam rangka meningkatkan market share yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan yang benar dan etika pelayanan agar membentuk kepuasan pemegang polis.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh marketing syari'ah, pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syari'ah Semarang (2) Untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syari'ah Semarang (3) Untuk mengetahui pengaruh marketing syari'ah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syari'ah Semarang.

Metodologi yang digunakan adalah : *Pertama*, penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. *Kedua*, objek penelitian adalah pengaruh marketing syari'ah, etika pelayanan, dan kepuasan pemegang polis. Adapun subjek penelitian adalah pemegang polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang syari'ah Semarang, sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 100 pemegang polis dengan menggunakan teknik *random sampling*. *Ketiga*, untuk menganalisis dapat digunakan alat analisis antara lain: untuk marketing syari'ah, etika pelayanan dan kepuasan pemegang polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syari'ah Semarang digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Untuk menguji pengaruh marketing syari'ah, etika pelayanan, dan kepuasan pemegang polis digunakan analisis *multiple regression*. *Keempat*, Berdasarkan analisis deskriptif prosentase variabel marketing syari'ah termasuk kriteria benar, sedangkan variabel etika pelayanan termasuk kriteria ramah (baik) dalam melayani pemegang polis, dan variabel kepuasan pemegang polis termasuk kriteria puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa kedua variabel (X1 dan X2) mempunyai *p value* (Sig.) sebesar 0,000. probabilitasnya lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) 5% yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan marketing syari'ah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 besarnya 0,559 ini berarti variabel kepuasan pemegang polis yang dapat dijelaskan oleh variabel marketing syariah (X1), dan etika pelayanan (X2) yang diturunkan dalam model sebesar 55,9%.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PENGARUH MARKETING SYARIAH DAN ETIKA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG POLIS PADA AJB BUMI PUTRA 1912 CABANG SYARIAH SEMARANG”** dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengajaran, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H.Imam Yahya,M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag selaku Kajor Ekonomi Islam dan Pembimbing I.
3. Bapak H.Ahmad Furqon, LC. MA selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengajaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan di lingkungan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dwiharyanto, SE.Akt selaku kepala cabang AJB Bumi Putra 1912 dan segenap karyawan yang telah bersedia menerima dan membantu penulis mengadakan penelitian.
6. Ayahanda Mastoni dan Ibunda Juniyah tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus serta do'a-do'a yang selalu dipanjatkan untuk ku dengan tiada hentinya.

7. Adikku tersayang (Mahfudoh) yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti hingga terselesaikannya penulis skripsi ini.
8. Intan Pramundita yang menjadi motivator dalam penulisan skripsi ini, tanpa lelah menemani penulis.
9. Para santri di Pondok Pesantren AL-IMAN, semoga Allah mempererat tali persaudaraan yang telah kita jalin bersama.
10. Untuk Teman-Teman di Paket EI,B 2007, canda tawa, sedih dan duka kita bersama.
11. Teman-teman seperjuangan Tim KKN Posko 39 Pakopen Bandungan (Pak Agus,Pakde Ghufron), karena perbedaan kita menjadi satu.
Semoga kebaikan dan ketulisan mereka semua menjadi amal ibadah di sisi

Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penggarapan skripsi ini, namun semuanya tak akan lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta masukan yang konstruktif selalu penulis tunggu sehingga sempurnanya penulisan skripsi ini.

Semarang,20 November 2012

Penulis

NAZMUDIN

NIM.072411049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kajian Pustaka	10
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi Syariah.....	15
2.2 Produk Asuransi Syariah	25
2.3 Marketing Syariah	30
2.4 Etika Pelayanan	35
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	40
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	47
2.7 Pemegang Polis.....	50
2.8 Model Penelitian dan Kerangka Pemikiran Teoritis.....	50
2.9 Pengujian Hipotesis	53

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian	54
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.3 Populasi dan Sampel.....	55
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	56
3.5 Variabel Penelitian.....	58
3.6 Teknik Analisis Data	60

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Karakteristik Responden.....	67
4.2 Struktur Organisasi Objek Penelitian	72
4.3 Karakteristik Responden.....	79
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	85
4.5 Deskripsi Data Penelitian	87
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	107
4.7 Uji Signifikansi Statistik.....	108

4.8 Uji Asumsi Klasik.....	112
4.9 Pembahasan	116
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	124
5.3 Penutup	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbedaan Asuransi Syariah dengan Asuransi Konvensional	21
Tabel 2.2 : Mekanisme Pengelolaan Dana Pada Premi dengan Unsur Tabungan	27
Tabel 2.3 : Mekanisme Pengelolaan Dana Pada Premi tanpa U nsur Tabungan	28
Tabel 3.1 : Skor Jawaban	57
Tabel 3.2 : Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan	64
Tabel 4.1 : Umur Responden	79
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden	81
Tabel 4.4 : Pendidikan Terakhir Responden	83
Tabel 4.5 : Setatus Perkawinan Responden	84
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen	86
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	87
Tabel 4.8 : Karyawan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang ramah dan selalu mengedepankan prinsip syariah	88
Tabel 4.9 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memiliki kecekatan yang tinggi dalam melayani Pemegang Polis	88

Tabel 4.10 : Para karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah	
Semarang Selalu Mengedepankan Akhlaq Mulia	89
Tabel 4.11 : Kesesuaian pelaksanaan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang	
syariah semarang sesuai dengan jadwal yang telah	
direncanakan.....	90
Tabel 4.12 : AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah semarang selalu	
bersikap professional	91
Tabel 4.13 : Keakuratan Penanganan atau pengadministrasian	
catatan/dokumen	92
Tabel 4.14 : Kepedulian AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah	
Semarang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi	
Pemegang Polis.....	93
Tabel 4.15 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang	
selalu mengedepankan Ukhuwah islamiyah.....	94
Tabel 4.16 : Dalam melayani nasabah, petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang	
Syariah Semarang selalu sopan baik dalam tutur kata maupun	
penampilan.....	95
Tabel 4.17 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu	
memberikan tegur sapa dan senyuman dalam melayani Pemegang	
Polis	96
Tabel 4.18 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tidak	
berikap sombong dan tidak berkata – kata yang meremehkan	
Pemegang Polis	97

Tabel 4.19 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dalam melayani Pemegang Polis.....	98
Tabel 4.20 : Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang bertanggung jawab dan tanggap dengan yang disampaikan para pemegang polisnya.....	99
Tabel 4.21 : Petugas AJB Bumi putra 1912 Cabang Syariah Semarang dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada para pemegang polisnya.....	100
Tabel 4.22 : Fasilitas yang disediakan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memadai, membantu dan memuaskan pemegang polis	101
Tabel 4.23 : Gedung AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang sangat nyaman dan bersih.....	102
Tabel 4.24 : AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang menggunakan produk-produk yang halal terhindar dari riba, gharar, dan maisir	103
Tabel 4.25 : Produk yang dipasarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemegang polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang	104
Tabel 4.26 : Pemberian informasi dari AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang kepada pemegang polisnya sangat jelas	105
Tabel 4.27 : Lokasi AJB Bumi Putra 1912 cabang syariah semarangaman dan nyaman bagi pemegang polisnya.....	106

Tabel 4.28 : AJB Bumi Putra Cabang Syariah Semarang memperhatikan informasi yang membentuk persepsi pemegang polis terhadap produk yang dihasilkan	107
Tabel 4.29 : AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang membangun kesadaran para karyawannya dan memotivasinya untuk pembentukan citra usaha yang maksimal.....	108
Tabel 4.30 : Uji Korelasi dan Determinasi.....	109
Tabel 4.31 : Uji Parsial.....	110
Tabel 4.32 : Uji Simultan	113
Tabel 4.33 : Uji Multikolinieritas.....	113
Tabel 4.34 : Uji Autokorelasi.....	114
Tabel 4.35 : Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Marketing Syariah dan Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemegang Polis	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	51
2.2 Kerangka Pemikiran.....	52
4.1 Struktur Organisasi	73
4.2 Penghargaan	76
4.3 Umur Responden	80
4.4 Jenis Kelamin Responden	81
4.5 Pekerjaan Responden.....	82
4.6 Pendidikan Terakhir Responden.....	84
4.7 Status Perkawinan Responden	85
4.8 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas.....	115
4.9 Grafik Histogram	116
4.10 Normal Probability Plot	117