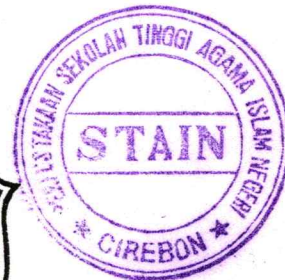


**PENGARUH SISTIM *WADIAH* ASURANSI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH ASURANSI
DI KABUPATEN CIREBON**
(Studi Kasus Di PT. Asuransi Syariah Mubarakah Kota Cirebon)

S K R I P S I

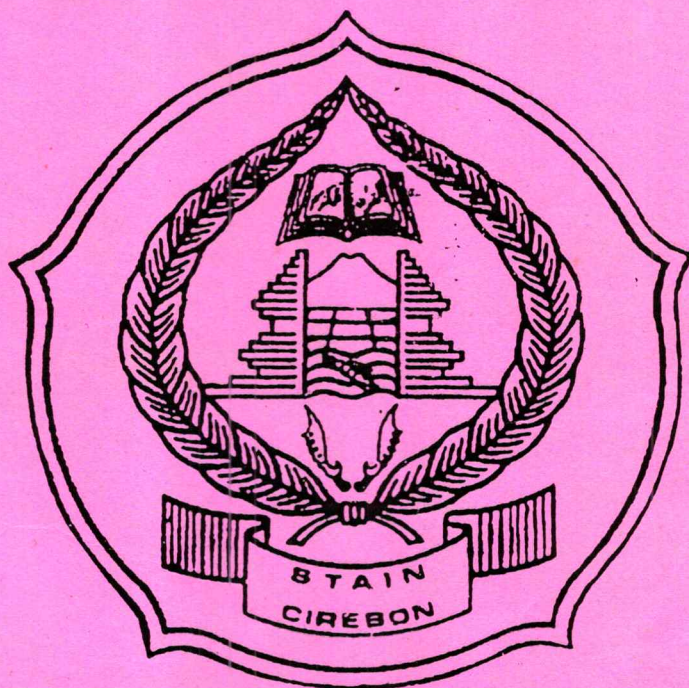
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam
pada program studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah



Oleh

ELI NURJANAH
NIM: 20030196

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
CIREBON**
2004 M / 1424 H



IKHTISAR

Eli Nurjanah, Pengaruh sistim wadiah asuransi Mubarakah terhadap tingkat kepuasan nasabah asuransi di Kabupaten Cirebon.

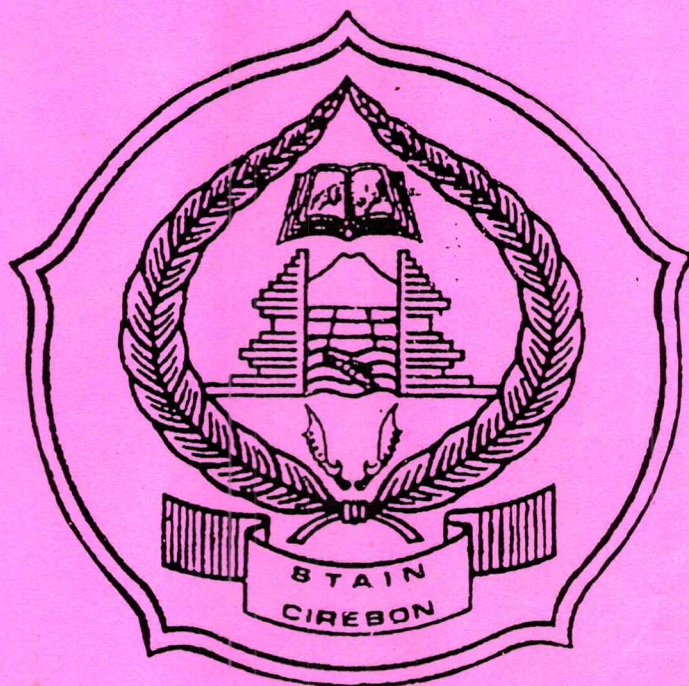
Wadiah pada lembaga syariah (asuransi) atau biasa disebut tabungan, mekanismenya adalah seluruh dana wadiah yang masuk dari pihak ketiga, dimasukan kedalam rekening tersendiri begitu juga dana *tabarru'* tersimpan dalam rekening yang berbeda. Untuk rekening wadiah dana yang ada diinvestasikan (yang sesuai dengan syariah) dan keuntungan yang diperoleh akan dibagikan dengan sistim bagi hasil (*profit sharing*). Sedang rekening *tabarru'* tidak digunakan untuk investasi melainkan hanya untuk kegiatan- kegiatan social, atau pembayaran klaim bagi nasabah. Sistim wadiah seperti yang dipaparkan diatas diharapkan menjadi factor yang dominan dalam rangka pencapaian kepuasan nasabah. Hal ini seperti yang terjadi pada asuransi Mubarakah, para nasabah asuransi Mubarakah lebih banyak menjadi nasabah dengan memakai sistim wadiah. Sistim wadiah sendiri merupakan titipan dari seseorang atau badan hukum pada suatu lembaga, dan lembaga tersebut bisa mengelola titipan dari nasabahnya sehingga menghasilkan. Dan hasilnya bisa dibagikan antara perusahaan dengan nasabahnya. Orientasi dari sistim wadiah ini, agar para nasabah tidak merasa takut dana yang dititipkan hilang atau berkurang, sehingga terjamin keberadaannya. Selain mendapat manfaat suransi, nasabah juga bisa mendapat manfaat dari dana yang dititipkan (bagi hasil)

Masalah yang diteliti adalah sistim wadiah (sebagai variabel bebas) dan kepuasan nasabah (sebagai variabel terikat), dan penelitian dilakukan pada Asuransi Mubarakah yang berada di Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh sistim wadiah asuransi Mubarakah terhadap tingkat kepuasan nasabah asuransi di Kabupaten Cirebon.

Dalam penelitian ini menggunakan *metode kuantitatif*. Adapun pengambilan sampel dengan cara *sampel random*, atau sampel acak (sampel campur). Dan diambil 58 sampel dari total populasi nasabah yang menggunakan sistim wadiah di Kabupaten Cirebon yang berjumlah 71 nasabah. Untuk mengetahui hasil hipotesis, digunakan pengujian *statistik parametric* dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Momen dan Regresi Linier Sederhana*.

Dan dari pembahasan dihasilkan bahwa terdapat hubungan yang berarti atau signifikan antara sistim wadiah asuransi Mubarakah dengan tingkat kepuasan nasabah asuransi di Kabupaten Cirebon. Hal ini ditandai dengan hasil angka t_{hitung} yang sebesar 2,048. Dan untuk pengaruh yang terjadi antara sistim wadiah asuransi Mubarakah terhadap tingkat kepuasan nasabah asuransi di Kabupaten Cirebon adalah positif, itu juga ditandai dengan angka nilai b dari regresi yang bernilai positif. Sehingga kesimpulan secara keseluruhan, apabila sistim wadiah asuransi terjadi peningkatan baik dari segi kualitas maupun kuantitas maka akan dicapai pula peningkatan kepuasan terhadap nasabah asuransi.



PERSETUJUAN

**PENGARUH SISTIM WADIAH ASURANSI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH ASURANSI
DI KABUPATEN CIREBON
(Studi Kasus di PT. Asuransi Syariah Mubarakah Kota Cirebon)**

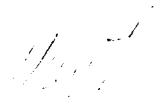
Oleh

Eli Nurjanah

NIM : 20030196

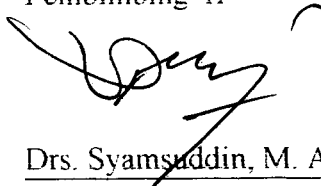
Menyetujui :

Pembimbing I


Drs. H. Sumanta, M. Ag

NIP : 150 258 782

Pembimbing II


Drs. Syamsuddin, M. Ag

NIP : 150 250 545

PENGESAHAN

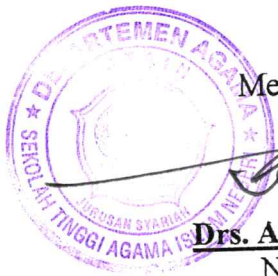
Skripsi yang berjudul *“Pengaruh Sistem Wadiah Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Asuransi Di Kab. Cirebon (Studi Kasus di PT. Asuransi Syariah Mubarakah Kota Cirebon)”*, Oleh Eli Nurjanah Nomor Pokok : 200030196, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon pada tanggal 25 September 2004.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Jurusan Syari'ah, Program Studi Ekonomi Perbankan Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).

Cirebon, 25 September 2004

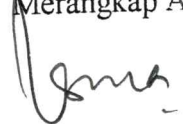
Sidang Munaqosah,

Ketua,
Merangkap Anggota



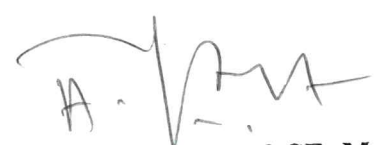

Drs. Ahmad Khaliq, M.Ag
NIP. 150 258 797

Sekretaris,
Merangkap Anggota

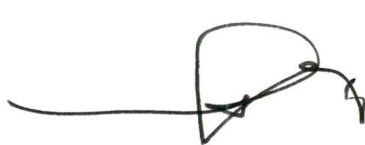

Drs. Wasman, M.Ag
NIP. 150 250 502

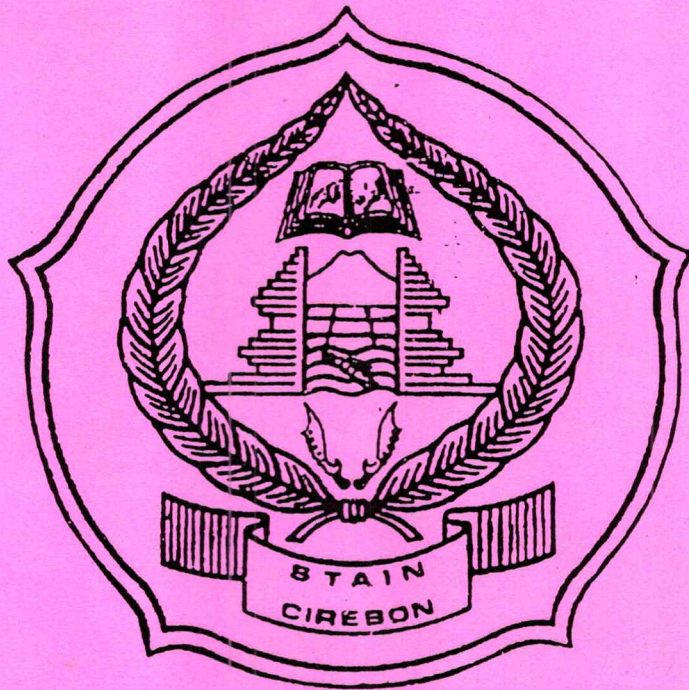
Anggota

Penguji I,


Ayus Ahmad Yusuf, SE, Msi
NIP. 150 300 935

Penguji II,


Drs. H. Abdul Latif M.Pd
NIP. 150 207 744



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
Di -
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan pembimbingan, telaahan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : Eli Nurjanah

Nim : 20030196

Judul Skripsi : *Pengaruh Sistim Wadiah Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Asuransi Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus di PT Asuransi Syariah Mubarakah Kota Cirebon)*

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan syariah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

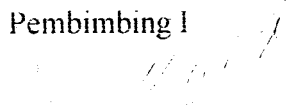
Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

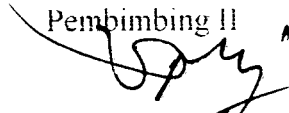
Cirebon, 20 September 2004

Pembimbing I


Drs. H. Sumanta, M.Ag

NIP : 150 258 782

Pembimbing II


Drs. Syamsuddin, M.Ag

NIP : 150 250 545

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Pengaruh Sistim Wadiah Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Asuransi di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus di PT. Asuransi Syariah Mubarakah Kota Cirebon)** ini beserta seluruh isinya adalah benar- benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

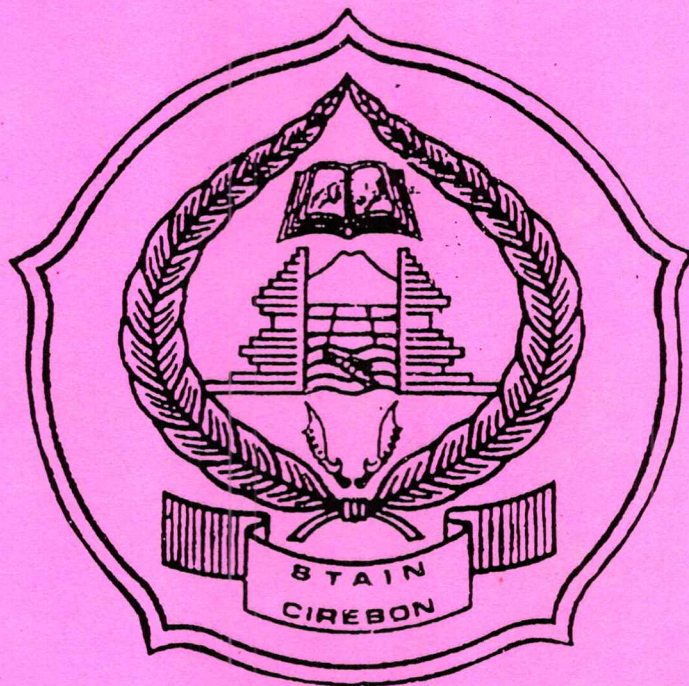
Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko / sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 21 September 2004

Yang membuat pernyataan,


Eli Nurjanah
NIM : 20030196

 **METERAI TEMPEL**
Tgl 20
6000
ENAM RIBU RUPIAH



DEDICATED TO YOU

Alhamdulillah, kupersembahkan semua ini hanya pada-Mu

Kupersembahkan skripsi ini juga untuk kedua orang tuaku (BapakAmak Durachim dan Ibu Asiyah) yang selalu memberikan segala dukungan baik moril maupun materil, yang tanpa batas memberikan segala apa yang kalian punya demi kemajuan anakmu ini. tiada kata yang pantas ananda katakan selain semua yang telah kalian berikan semoga Allah membalasnya dan menjadikan ananda harapan kalian. Amin

Untuk adik2ku yang udah ngebantu pekerjaan rumah, terimakasih ya...karena kalian memberikan banyak waktu luang buat mbakmu ini untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan tenang. To kakak2ku juga makasih banget udah banyak ngasih masukan yang bermanfaat. Juga ponakan2ku yang lincah, kalian memberikan hiburan tersendiri buat ante' jadi ante' seneng terus. Untuk Bapak- Bapak yang ada diASURANSI MUBARAKAH matur Nuwun sanget kagem sekabeh bantuan lan informasinya (Pak Ghozaly, Pak Surahman,dll).

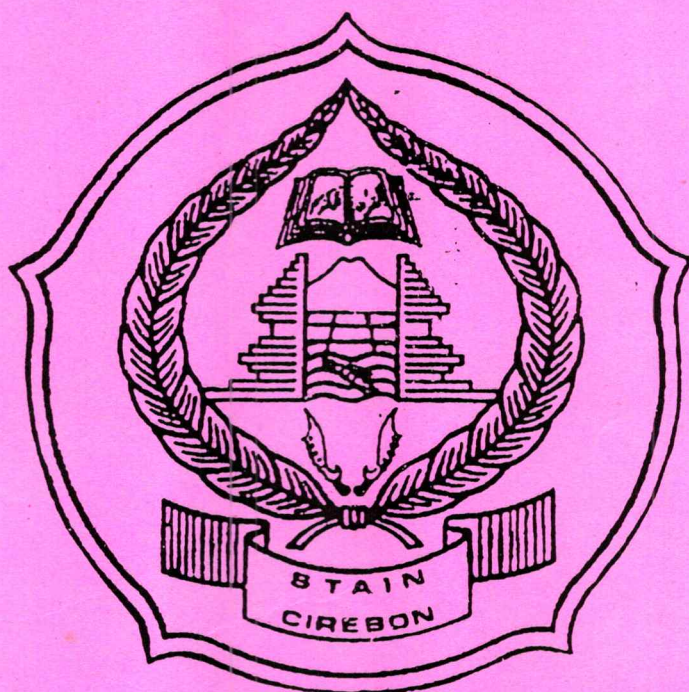
Temen- temen senior (Hajah,Tuti) yang mo ngebantu aku ngitungin rumus,thnksBGT. Juga Rodiah (teh Diah) yang dalam kesibukannya sebagai wartawan tetap nyediain waktu untuk keluh kesahku, nuhun pisan teteh.

Neng, Erna, yang selalu memberikan tempat istirahat yang sejuk dan nyaman, thanks banget2 loh. Teman- teman di Djogdja yang selalu mau nampung saya and nganter saya kemana- mana matur nuwun. Dan untuk semua teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, saya sayang kalian semua. Perjuangan kita masih panjang, jangan lupa berusaha dan ingat selalu pada Allah dalam segala tindakan kita, karena kita berbeda.

Ucapan yang terakhir special for ARI KOSTAMAN yang udah banyak membantu, yang mau nganter kemana aja nyari bahan 'n rumus dan selalu ngasih dorongan semangat serta tempat curhat yang baik, makasih atas pengertiannya dan kasihnya selama ini.



(Apa yang engkau berikan selama ini tidak pernah terasa nikmat oleh ku sampai suatu saat kau mencabut nikmat itu dariku baru kusadari bahwa aku adalah orang yang kurang mensyukuri nikmat. Begitu pula saat kau hadirkan seseorang untuk ku, sampai suatu saat dia jauh, baru kusadari kalau aku diberikan anugerah terindah dengan kehadirannya selama ini. Karena itu ucapan terimakasih ini untuk membuktikan bahwa aku tidak akan mengulangi kesalahan yang sama. Thanks for all)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

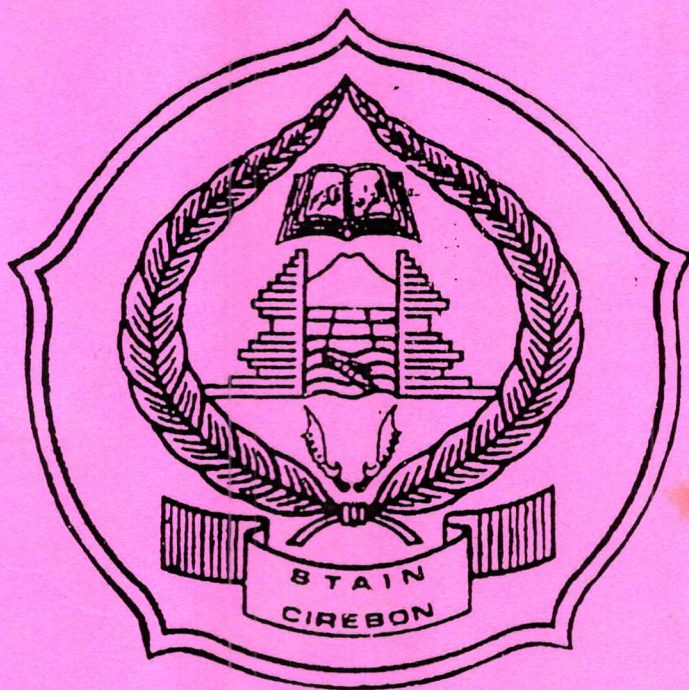
Nama : Eli Nurjanah
TTL : Cirebon, 28 Desember 1980
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pilang Tonggo No.82 Cirebon 45153

Nama Orang Tua :

Ayah : Durachim
Ibu : Asiyah

Riwayat Hidup

1. SDN Kedawung I Cirebon
2. SMP Negeri 3 Cirebon
3. MA Ali Maksum Yogyakarta
4. STAIN Cirebon



KATA PENGANTAR

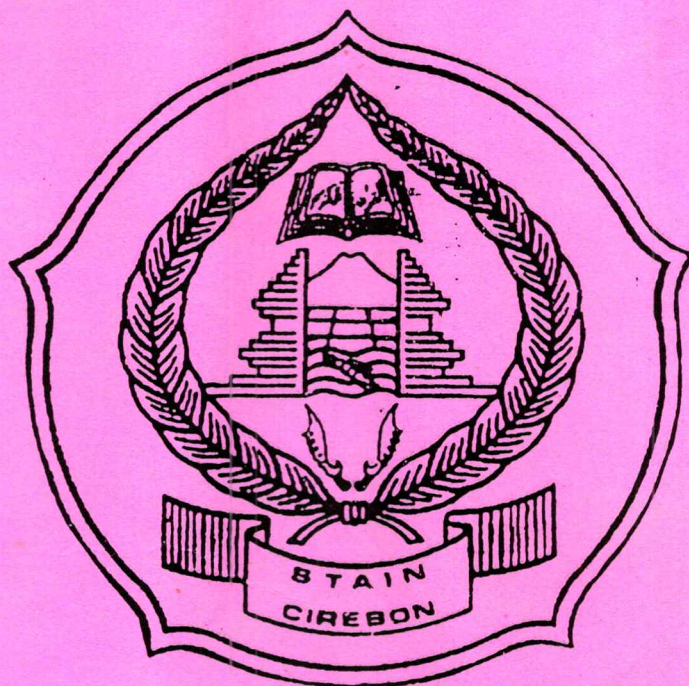
Syukur alhamdulillah penulis ucapkan pertama- tama, karena Rahmat, nikmat dan ridho-Nya pula penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga Allah SWT melimpahkan pada junjungan kita nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir kelak. Berkat bantuan semua pihak baik langsung maupun tidak langsung baik moril maupun materil, penulis akhirnya sampai pada tugas akhir dari penulisan. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. H. Imron Abdullah, M. Ag ; Ketua STAIN Cirebon
2. Bapak Drs. Achmad Khaliq, M.Ag ; Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon
3. Bapak Drs. Wasman, M. Ag ; Sekretaris Jurusan STAIN Cirebon
4. Bapak Drs. Aang Sastra Gunawan ; Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam STAIN Cirebon
5. Bapak Drs. H Sumanta, M.Ag ; Selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Syamsuddin, M.Ag ; Selaku Pembimbing II
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menuntut ilmu di STAIN Cirebon
7. Seluruh Staf dan Karyawan PT. ASURANSI MUBARAKAH Cirebon
8. Dan semua pihak yang telah membantu.

Semoga tulisan ini merupakan awal perjuangan yang akan menumbuhkan keberhasilan bagi penulis khususnya dan bagi harapan semua terutama harapan keluarga.

Cirebon, Juli 2004

Penulis



DAFTAR ISI

IKHTISAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR BAGAN.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
1. Identifikasi Masalah.....	4
a. Wilayah Penelitian.....	4
b. Batasan Masalah.....	4
c. Jenis Masalah.....	4
2. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Hipotesis.....	10
G. Variabel Operasional.....	10
1.1 Populasi dan Sampel.....	11
1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.3 Analisis data.....	13
1. Analisis Korelasi.....	14
2. Analisis Regresi.....	16
3. Koefisien Determinasi.....	17
H. Sistematika Penulisan.....	18

BAB II LEMBAGA ASURANSI, TINJAUAN WADIAH DAN KONSEP KEPUASAN

A.	Sekilas Tentang Asuransi.....	19
1.1	Sejarah Asuransi.....	19
1.2	Pengertian Asuransi Secara Umum.....	19
1.3	Asuransi Syariah/ Takaful.....	21
1.4	Perbedaan Prinsip Operasional Asuransi konvensional Dengan Asuransi Syariah.....	22
B.	Wadiah.....	23
2.1	Wadiah Dalam Lembaga Syariah.....	23
2.2	Pengertian Wadiah.....	27
2.3	Landasan Wadiah.....	28
C.	Konsep Kepuasan Nasabah.....	30

BAB III KONDISI OBJEKTIF ASURANSI MUBARAKAH

A.	Gambaran Umum Asuransi Mubarakah.....	36
1.1	Sejarah Asuransi Mubarakah.....	36
1.2	Company Profile.....	36
1.3	Kepemilikan Modal.....	37
1.4	Mota, Visi dan Misi	38
1.5	Susunan Dewan dan struktur cab Cirebon.....	39
1.6	Program asuransi Mubarakah.....	41
1.7	Jumlah Nasabah.....	42
B.	Sistim Wadiah Pada Asuransi Mubarakah.....	43
2.1	Wadiah Dana Pendidikan.....	43
2.2	Wadiah Dana Haji.....	46
2.3	Wadiah Investasi Mubarakah.....	50
2.4	Wadiah Asy- Syamilah.....	52
2.4	Wadiah Multiguna.....	55

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Pengujian Hipotesis.....	58
1.1	Hubungan Antara Sistim Wadiah Asuransi Mubarakah Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Asuransi Di Kabupaten Cirebon.....	58
1.2	Pengaruh Sistim wadiah Asuransi Mubarakah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Asuransi Di Kabupaten Cirebon.....	63
B.	Penghitungan Koefisien Determinasi	64
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	66
B.	Rekomendasi.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Nilai Jawaban Variabel X.....	13
1.2	Niali Jawaban Variabel Y.....	14
1.3	Tabel Interpretasi Nilai r.....	15
1.4	Tabel Pengamatan Responde.....	17
3.1	Porsentase Permodalan.....	38
3.2	Jumlah Nasabah Asuransi Mubarakakah Cab.Cirebon.....	42
3.3	Jumlah Nasabah Pengguna Wadiah Asuransi Mubarakah Cab.Cirebon.....	42
3.4	Jumlah Nasabah Pengguna Wadiah Asuransi Mubarakah Di Kab.Cirebon.....	42
3.5	Premi Ta'awun Asuransi Wadiah Dana Pendidikan.....	45
3.6	Premi Ta'awun Asuransi Wadiah dana Haji/ Wadiah Investasi Mubarakah.....	49
3.7	Premi Ta'awun program Wadiah Asy-Syamilah.....	54
4.1	Tabel Variabel X dan Y.....	59
4.2	Tabel Pasangan Data X dan Y.....	60

DAFTAR BAGAN

1.1	Skema Wadiah Secara Umum.....	9
2.1	Mekanisme Kerja Sistem Wadiah (Produk Tabungan) Asuransi secara Umum.....	26
2.2	Skema Al Wadiah Yad Al Amanah.....	30
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan.....	34
3.1	Struktur Organisasi Asuransi Mubarakah Cab.Cirebon.....	40
3.2	Skema Produk Asuransi Mubarakah.....	42