



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (Studi kasus pada masyarakat
wilayah Jakarta)**

SKRIPSI

Annisa Rahmawati

1702055040

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (Studi kasus pada masyarakat
wilayah Jakarta)**

SKRIPSI

Annisa Rahmawati

1702055040

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (Studi kasus pada masyarakat wilayah Jakarta)” merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan serta keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian yang pernah diajukan gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata kemudian dari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Jakarta, 3 Maret 2022

Yang Menyatakan

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow official stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and a serial number 'K703891784'. To the left of the stamp, there is a small vertical label that reads 'SPESIAL KEM. RIPTAN'. The signature is written in a cursive style.

Annisa Rahmawati

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (Studi kasus pada masyarakat wilayah Jakarta)


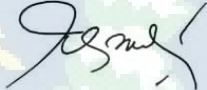
NAMA : ANNISA RAHMAWATI

NIM : 1702055040

PROGRAMSTUDI : EKONOMI ISLAM

TAHUN AKADEMIK : 2021


Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Ummu Salma al Azizah, SE.I.,M.Sc.	
Pembimbing II	Ahmadih Rojalih Jawab, Lc.,MA.,LLM.,Ph.D	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Univeritas Muhamadiyah Prof. DR. HAMKA


Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA
MASYARAKAT WILAYAH JAKARTA)**

Yang disusun oleh:

Annisa Rahmawati

1702055040

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan stara-satu (S1)
Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR.
HAMKA

Pada tanggal : 18 Desember 2021

Tim Penguji :

Ketua, merangkap anggota :

(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Ahmadih Rojalih Jawab, Lc., MA., LLm., Ph.D.)

Anggota :

(Deni Nuryadin, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Ummu Salma Al Azizah, SE.I., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof.Dr.
HAMKA

Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.,

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Rahmawati
NIM :1702055040
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Prof. Dr. Hamka
Jenis Karya : Skripsi


Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT WILAYAH JAKARTA)"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Maret 2022

Yang menyatakan


(Annisa Rahmawati)

Abstrak
**“PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ASURANSI SYARIAH
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT WILAYAH JAKARTA)”**

*Skripsi, Program Strata Satu Program studi Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah (studi kasus pada masyarakat wilayah Jakarta). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Warga Negara Indonesia, berusia minimal 17 tahun, pernah atau sedang menggunakan Asuransi Syariah serta tertarik atau akan menggunakan Asuransi Syariah. Jumlah responden nya adalah 200. Penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel literasi keuangan (X_1) terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah (Y) diperoleh nilai $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,97208 < 28,702 < 1,97208$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga variabel literasi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah. Dan variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah (Y) diperoleh nilai $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,97208 < 4,372 < 1,97208$). dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah.

Abstract
**“THE EFFECT OF FINANCIAL LITERATURE AND SERVICE
QUALITY ON DECISIONS TO USING SHARIA INSURANCE (CASE
STUDY IN JAKARTA REGIONAL COMMUNITIES)”**

This study aims to determine the effect of financial literacy and service quality on the decision to use sharia insurance (a case study on the people of the Jakarta area). This study uses quantitative methods. The population in this study are Indonesian citizens, aged at least 17 years, have or are currently using Sharia Insurance and are interested in or will use Sharia Insurance. The number of respondents was 200. This study was processed using SPSS 25.

The results of this study are the financial literacy variable (X1) on the decision to use Islamic insurance (Y) obtained a value of $t_{table} < t_{count} < t_{table}$ ($1.97208 < 28.702 < 1.97208$) and a significance value of $0.000 < 0.05$. So that the financial literacy variable has a significant influence on the decision to use sharia insurance. And the service quality variable (X2) on the decision to use sharia insurance (Y) obtained the value of $t_{table} < t_{count} < t_{table}$ ($1.97208 < 4.372 < 1.97208$). and a significance value of $0.000 < 0.05$. So that the service quality variable has a significant influence on the decision to use sharia insurance.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa mencurahkan nikmatnya kepada kita semua, semoga seterusnya kita selalu berada dalam lindungan serta ridha-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan para pengikutnya. Dalam skripsi ini, peneliti sangat berterima kasih kepada kedua orang tua dan saudara-saudara saya. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Wilayah Jakarta)".

Dalam penyelesaian skripsi ini terdapat banyaknya hambatan serta kendala, namun peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro. M.Hum. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak M. Nurrasyidin, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Edi Setiawan SE., M.M., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Ibu Ummu Salma al Azizah, SE.I., M.Sc selaku Ketua Bidang Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu-

ilmu yang bermanfaat dan selalu memberikan masukan apabila terjadinya kesalahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Bapak Ahmadih Rojalih Jawab, Lc.,MA.,LLM.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah membimbing, memotivasi, serta mengarahkan bimbingannya sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman saya, Indah Maikury yang selalu memberi motivasi dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan yaitu Lulu, Ica, Bibah, Hifzhatun, Meirani, Adi, Naufal, Hafiz, dan Ojay.
10. Terimakasih kepada diri saya yang telah mampu suportif dalam mengerjakan skripsi, selalu berfikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak dan berusaha untuk selalu percaya diri hingga akhirnya diri ini mampu membuktikan bahwa saya bisa. *If you believe, surely you can do it.*

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan ataupun kesalahan. Maka dari itu, saya mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat dijadikan sebagai referensi dan sarana untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca ataupun pihak yang bersangkutan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 20 Oktober 2021
Peneliti

(Annisa Rahmawati)
1702015040

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	vii
Abstract	viii
KATA PENGANTAR	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Permasalahan	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Pembatasan Masalah	5
1.2.3. Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Gambaran Penelitian Terdahulu	8
2.2. Telaah Pustaka	41
2.2.1. Asuransi Syariah	41
2.2.2 Literasi Keuangan	45
2.2.3 Kualitas Pelayanan	47
2.2.4 Pengambilan Keputusan	51
2.3 Kerangka pemikiran teoritis:	52
2.4 Rumusan Hipotesis	53
BAB III	55
METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Metodologi Penelitian	55
3.2 Operasional Variabel	55
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	57

3.3.1	<i>Populasi Penelitian</i>	57
3.3.2	<i>Sampel Penelitian</i>	57
3.4	Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	58
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	58
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	59
3.5.1	Uji Kualitas Data	59
3.6	Uji Asumsi Klasik	61
3.6.1	<i>Uji Normalitas</i>	61
3.6.2	<i>Uji Multikolinearitas</i>	62
3.6.3	<i>Uji Heterokedastisitas</i>	63
3.6.4	<i>Uji Autokorelasi</i>	63
3.6.5	<i>Analisis Regresi Linear Berganda</i>	64
3.7	Uji Hipotesis	66
3.7.1	<i>Uji Simultan (Uji F)</i>	66
3.7.2	<i>Uji Parsial (Uji T)</i>	66
3.1.1.	<i>Analisis Koefisien Determinasi (R^2)</i>	67
BAB IV	69
HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1	<i>Sejarah Singkat Asuransi Syariah</i>	69
4.2	Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	71
4.2.1	<i>Data Deskriptif Responden</i>	71
4.2.3	Uji Kualitas Data	82
4.2.4	Analisis Statistik Deskriptif	87
4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	88
Hasil Uji Heteroskedastisitas	91
4.2.6	Analisis Regresi Linier Berganda	92
4.2.7	Pengujian Hipotesis	94
4.2.8	Analisis Uji Koefisien Korelasi	97
4.2.9	Uji Koefisien Determinasi atau <i>Adjusted R Square</i> (R^2)	98
4.2.10	Pembahasan	99
BAB V	102

Kesimpulan dan Saran	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	102
Daftar Pustaka	104
LAMPIRAN	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	146



Daftar Tabel

Tabel 1	19
Tabel 2	57
Tabel 3	60
Tabel 4	65
Tabel 5	72
Tabel 6	73
Tabel 7	74
Tabel 8	75
Tabel 9	77
Tabel 10	79
Tabel 11	81
Tabel 12	84
Tabel 13	85
Tabel 14	86
Tabel 15	87
Tabel 16	88
Tabel 17	91
Tabel 18	93
Tabel 19	94
Tabel 20	96
Tabel 21	97
Tabel 22	98
Tabel 23	99

Daftar Gambar

Kerangka pemikiran teoritis	53
Hasil Uji Normalitas	90
Hasil Uji Heteroskedasitas	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia adalah suatu negara yang memiliki tingkat konsumsi lebih tinggi dibandingkan dengan negara yang lainnya. Masyarakat masih belum bisa membedakan antara barang dan jasa yang diinginkan atau yang dibutuhkan, dan hanya memikirkan bagaimana cara untuk mendapatkan kepuasan pribadinya. Pengeluaran tinggi dalam jangka waktu pendek yang dilakukan oleh setiap individu membuat kebutuhan jangka panjang mereka terabaikan, misalnya seperti dana kesehatan, pendidikan, dan dana pensiun. Oleh karena itu untuk meminimalkan risiko-risiko yang tidak terduga diperlukan dengan adanya perlindungan asuransi bagi masyarakat.

Asuransi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seseorang karena dengan adanya asuransi akan memperoleh jaminan finansial didalam kehidupan seseorang dan juga untuk menghadapi apabila terjadinya risiko yang sifatnya tidak terduga yang akan terjadi di masa mendatang. Namun masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk membeli produk asuransi dengan alasan karena belum memiliki budget untuk membeli dan belum memikirkan tentang asuransi karena masih merasa bahwa dirinya sehat dan masih muda.

Asuransi syariah meningkat seiring dengan berkembangnya perbankan syariah. Namun masih banyaknya individu yang masih belum paham mengenai apa itu asuransi syariah dan mekanisme asuransi syariah. Dengan itu,

masyarakat memerlukan informasi yang kompeherensif untuk interpretasi kepadanya supaya tidak terjadi kesalahpahaman mengenai asuransi syariah.

Industri asuransi syariah terus mengalami pertumbuhan yang positif selama tahun 2021. Sejak bulan Desember 2020, di Indonesia telah mencatat bahwa asuransi syariah meningkat sebanyak 5% dari tahun sebelumnya dan untuk premi bruto atau premi yang didapatkan dari pemegang polis tercatat sebesar Rp.14,45 Triliun pada bulan November 2019.

Menurut (MUI, 2001) menjelaskan bahwa asuransi syariah adalah suatu upaya untuk tolong-menolong dan melindungi dari banyaknya individu, dimana cara yang dilakukan yaitu melalui penanaman modal dalam bentuk aset yang menyerahkan cara pemulihan untuk menghadapi apabila adanya kerentanan melalui akad yang sesuai syariat islam. Allah berfirman dalam surat Al-Maidah(5):

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya”

Gaya hidup yang konsumtif, harga kebutuhan sehari-hari yang menjulang tinggi, serta meningkatnya tingkat harga yang membuat individu tidak ingin menyisihkan uang ataupun menabung untuk membeli jasa asuransi. Oleh sebab itu diperlukan pengetahuan wawasan yang luas mengenai pengertian tentang keuangan atau literasi keuangan agar seseorang lebih tertuju dalam menentukan

keputusan untuk memmanifestasikan uang. Dengan diterapkannya pengendalian keuangan yang efisien maka seseorang individu dapat memiliki nilai guna yang maksimal dari pendapatan yang dimiliki.

Untuk menghindari dari berbagai macam permasalahan keuangan, tiap individu harus memiliki literasi keuangan yang baik. Literasi keuangan adalah hal mendasar yang memiliki hubungan dengan kehidupan manusia. Dengan memiliki literasi keuangan yang baik akan mewujudkan suatu mekanisme keuangan yang baik. Begitu pula apabila individu memiliki literasi keuangan yang kurang baik maka akan berpengaruh dalam pengambilan sebuah keputusan yang kurang tepat terhadap mekanisme finansial.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Permenkes RI No. 43 2019, 2019) menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dalam berasuransi jiwa syariah pada masyarakat.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rofifah, 2020) literasi keuangan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap permintaan asuransi. Hal itu menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan yang dimiliki oleh seseorang maka permintaan asuransi akan semakin tinggi, tetapi literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan asuransi. Serta dalam penelitian (Yousif et al., 2018) menunjukkan bahwa literasi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah asuransi syariah.

Selain literasi keuangan, ada faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih untuk menggunakan asuransi syariah yaitu adalah kualitas pelayanan.

Kunci sukses dalam sebuah perusahaan adalah dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memadai untuk menghadapi persaingan antar perusahaan. Kualitas pelayanan terbentuk dari suatu perumpamaan yakni pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan nyata yang didapatkan oleh konsumen. Apabila pelayanan yang diperoleh oleh pelanggan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut (Hidayati, 2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai *service* yang disalurkan oleh perusahaan yakni berupa keringanan, kecepatan, ikatan, kemampuan serta kekariban yang ditunjukkan melalui perbuatan di dalam memberikan pelayanannya untuk kesenangan konsumen.

Pelanggan akan memutuskan untuk menggunakan produk asuransi syariah jika mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka kemungkinan peluang untuk berpindah alih akan semakin besar. Serta konsumen memerlukan keterikatan dan ketekunan petugas dalam hal melayaninya. Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman. Infaqkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya, maha terpuji”

Sesuai uraian yang telah dijelaskan, dengan ini penulis tertarik untuk meneliti mengenai Pengaruh Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Asuransi Syariah.

1.2 Permasalahan

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pemahaman tentang asuransi syariah.
2. Kurangnya pemahaman tentang literasi keuangan.
3. Masyarakat beranggapan bahwa memiliki asuransi akan menambah biaya pengeluaran.
4. Masih kurangnya pelayanan yang memadai.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam penelitian ini, maka diperlukan adanya pembatasan masalah supaya dalam proses penelitian dan penyusunan dapat dipahami dengan mudah dan terarah. Oleh karena itu

penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti dengan membahas tentang pengaruh literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah.

1.2.3. Perumusan Masalah

1. Apakah literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan asuransi syariah?
3. Apakah literasi keuangan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan asuransi syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

2. Untuk memahami apakah literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan asuransi syariah.
3. Untuk memahami apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan asuransi syariah.
4. Untuk memahami apakah ada pengaruh antara literasi keuangan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan asuransi syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah refensi mengenai variabel yang dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan asuransi syariah.

2. Bagi mahasiswa

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam memilih produk lembaga syariah.

3. Bagi akademik

Dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai literasi keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan asuransi syariah.

Daftar Pustaka

Albaity, M., & Rahman, M. (2019). The intention to use Islamic banking: an exploratory study to measure Islamic financial literacy. *International Journal of Emerging Markets*, 14(5), 988–1012. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2018-0218>

Anwar, M. A. S., & Mi'raj, D. A. (2020). Interpersonal relationship of salesperson to customer trust on islamic insurance in Surabaya. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(12), 288–300.

Basuki, K. (2019). 濟無No Title No Title. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id

Belianti, L., Alim, F. A., & Awaliyah, H. (2020). Milenial Interests on Islamic Insurance: the Role of Mobile Service and Satisfaction. *Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(2), 123. <https://doi.org/10.20473/aijief.v2i2.20660>

Dhandayuthapani, D. S. P. (2020). Financial Literacy and its Determinants. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 8(7), 1174–1179. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2020.30445>

Fajar, A., Sobari, N., & Usman, H. (2018). Impact of marketing communication mix towards image, brand awareness, and costumers decision to choose Islamic insurance. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 4(2), 109–122. <https://journal.uui.ac.id/JIELariba/article/view/11942>

Ghozali. (2016). *No Title*.

Hafis, M. H., & Kitri, M. L. (2019). The Effect of Religiosity and Sharia Financial Literacy towards the Usage of Sharia Investments. *The 4th ICMEM 2019, August*, 7–9.

Hidayati, N. (2015). *Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Melalui Minat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sragen)*. 1689–1699.

Ismail, M. (2021). The magnitude of the investment yield of sharia insurance in Indonesia. *Accounting*, 7(3), 497–506. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.1.009>

Ismanto, K., & . N. (2020). Empirical Study of Community Interest to Islamic Insurance. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 13(2), 142–161. <https://doi.org/10.30993/tifbr.v13i2.203>

Istiqomah, A., & Gati, V. (2020). Risk Effect on Contribution of Participants in Sharia Insurance Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.20473/jebis.v6i1.18254>

Kehinde, L. H., & Sharofiddin, A. (2021). The Level of Acceptance and Awareness of Takaful in Nigeria. *Journal of Islamic Finance*, 10(1), 46–58.

Khairani, S. (2015). Pengaruh Kepercayaan Kualitas Informasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Melalui Media Sosial (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi STIE MDP). *Jurnal Pendidikan*, c, 305–314.

MUI, D. S. N. (2001). Pedoman Umum Asuransi Syari'ah. *Mui*, April 2006.

Nasution, A. W., & Nasution, A. W. (2019). Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan Dan Perbankan Syariah. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 40.
<https://doi.org/10.21043/equilibrium.v7i1.4258>

Palacio, R. D., Negret, P. J., Velásquez-Tibatá, J., & Jacobson, A. P. (1967). 濟無 No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Paton Schmidt, A. (2019). The impact of cognitive style, consumer demographics and cultural values on the acceptance of Islamic insurance products among American consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 492–506. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0033>

Pelayanan, K., Premi, B., & Nasabah, K. M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BESARAN PREMI TERHADAP KEPUASAN MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA PT . SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH CABANG BANDA ACEH* Noura Rouzaton Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negari Ar-Raniry , Aceh Hafas Furqani Fakult. 1.

Permenkes RI No. 43 2019. (2019). No Title. *ペインクリニック学会治療指針*
2, 2, 1–13.

Poan, R., Merizka, V. E., & Komalasari, F. (2021). The importance of trust factor in the intentions to purchase Islamic insurance (takaful) in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2021-0026>

Raza, S. A., Ahmed, R., Ali, M., & Qureshi, M. A. (2020). Influential factors of Islamic insurance adoption: an extension of theory of planned behavior. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1497–1515. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0047>

Rhomadona, & Fionita, I. (2018). The Influence Of Service Quality, Product Quality Toward Brand Image With Customer Satisfaction As Intervening Variable (Case Study at Agency Customers Of PT. Prudential Life Assurance). *International Conference on Information Technology and Business (Icibt)*, 145–157. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/icibt/article/view/1388>

Rindi Nurlaila Sari. (2014). No *主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title.

Rofifah, D. (2020). 済無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.

Rusita Purnamasari, D., & Alam, A. (2020). Level of Understanding and Reasons Customers Choose Sharia Insurance Products. *Airlangga International*

Journal of Islamic Economics and Finance, 3(1), 42.
<https://doi.org/10.20473/aijief.v3i1.19411>

Sari Ratna. (2013). Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Syariah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
http://repository.radenintan.ac.id/8690/1/SKRIPSI_RARTNA_FIKS.pdf

Setyawati, I., & Suroso, S. (2017). International Journal of Economics and Financial Issues Does the Sharia Personal Financial Management Require? Study of Sharia Financial Literacy Among Lecturers. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(4), 411–417.

Sidharta, E. A., Mentari, S., Wafaretta, V., & Nuraini, U. (2019). Attitude and Perception Towards Sharia Insurance Product. *International Journal of Business and Commerce*, 6(5), 11–23.

Sofhian, & Suleman, S. N. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Anssurance Cabang Kota Gorontalo. *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(1), 155–182.
<http://ejournal.iainkendari.ac.id/lifalah/article/view/608/569%0A>

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.

Taba, R. (2019). The Effect of Premium on Profit of Life Insurance Companies in Sharia Units of Pt Panin Dai-Ichi Life Indonesia. *Tasharruf: Journal*

Economics and Business of Islam, 3(2), 190–200.
<https://doi.org/10.30984/tjebi.v3i2.789>

Timur, J., Negeri, I., & Intan, R. (2020). *Corresponding author: 11(2)*, 127–140.

Ulansari, D. R., & Septiarini, D. F. (2020). A comparative study of the efficiency of conventional and Sharia insurance in Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(2), 202–213. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v24i2.3165>

Yousif, N., Cole, J., Rothwell, J. C., Diedrichsen, J., Zelik, K. E., Winstein, C. J., Kay, D. B., Wijesinghe, R., Protti, D. A., Camp, A. J., Quinlan, E., Jacobs, J. V., Henry, S. M., Horak, F. B., Jacobs, J. V., Fraser, L. E., Mansfield, A., Harris, L. R., Merino, D. M., ... Dublin, C. (2018). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Journal of Physical Therapy Science*, 9(1), 1–11.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2015.07.010>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001>
<https://doi.org/10.1016/j.humov.2018.08.006>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474>
<https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007>

Yusuf, F. F. (2017). *No Title Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Risiko, dan Pendapatan Terhadap Keputusan Berasuransi Jiwa Pada Masyarakat Gerbang Kertosusila.*

