

**ANALISIS KINERJA DAN KUALITAS
PELAYANAN PERSPEKTIF ISLAM DALAM
MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT
MENJADI NASABAH PT. AJS
BUMIPUTERA KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

Oleh :

INDAH SRI LESTARI
NIM : 1520210031

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

2019



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291)
438818 Faks 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

Nama : Indah Sri Lestari
NIM : 1520210031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 24 Febuari 2019 sampai dengan 22 Juli 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses Munaqosah.

Kudus, 22 Juli 2019
Pembimbing,


Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si
NIP.19760225 200312 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291)
 438818 Faks 441613

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Indah Sri Lestari
NIM : 1520210031
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT.AJS Bumiputera Kudus.

Telah diuji pada tanggal 13 September 2019 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag NIP. 196702132000031001 Penguji 1		
Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum NIP. 197801302006041002 Penguji II		
Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak NID. 198712212028042016 Sekretaris		
Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si NIP. 197602252003121002 Dosen Pembimbing		
Dr. Supriyadi, SH., MH NI. 197210201999031001 Dekan		



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Sri Lestari
NIM : 1520210031
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **“Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.”**

Menyatakan bahwa apa yang ditulis si dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau kutipan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 22 Juli 2019

Penulis,



Indah Sri Lestari

NIM. 1520210031

ABSTRAK**“Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Perspektif Islam Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus”**

Oleh : Indah Sri Lestari (1520210031)

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan kinerja dan kualitas pelayanan, kinerja dan kualitas pelayanan dalam perspektif syariah, faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja serta prinsip – prinsip kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. AJS Bumiputera Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer atau data langsung dari orang-orang yang diamati dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kinerja dan kualitas pelayanan perspektif Islam mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Kinerja yang dilakukan dengan menerapkan strategi faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja dengan cara mengoptimalkan kualitas dan kemampuan pegawai, sarana pendukung serta supra sarana. dan juga dengan menerapkan kinerja secara perspektif Islam. Kemudian kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan strategi prinsip – prinsip yang mempengaruhi minat masyarakat dengan menerapkan prinsip kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi, serta perencanaan dan penghargaan. Prinsip kepemimpinan ditunjukkan dengan terciptanya hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan \Prinsip pendidikan ditunjukkan dengan memasarkan dan mengenalkan produk dan melakukan pendekatan. Prinsip perencanaan tunjukkan dengan melakukan sosialisasi produk kepada calon nasabah dilakukan dengan menemui nasabah secara langsung (*face to face*). Prinsip *review* ditunjukkan dengan dengan mereview kinerja antara pimpinan dengan karyawan mengenai kinerja yang telah dilakukan. Prinsip komunikasi ditunjukkan dengan menerapkan komunikasi yang baik terhadap pimpinan dengan karyawan dan nasabah. Prinsip perencanaan dan penghargaan ditunjukkan dengan memberikan penghargaan (*reward*) seperti payung, kalender dan bingkisan ketika ada nasabah yang membayar premi asuransi secara tepat waktu dan juga menerapkan kualitas pelayanan perspektif Islam.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Minat Masyarakat (Konsumen)

MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَةٍ مِّمَّا عَمِلُوا^ص وَلِيُوفِّيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang Telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada di rugikan. (QS. Al-Ahqaaf Ayat 19)¹



¹Al-Qur'an, Al-Ahqaaf ayat 19, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Semarang: Asy-Syifa', 1998), 402.

PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi samudra ilahi yang tanpa batas, dengan keringat dan air mata, kupersembahkan karya tulis ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap atas kesuksesanku kelak. Atas ridho dan rahmat-Nya kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada diruang dan waktu kehidupanku

- Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah ku selalu berharap dalam setiap langkahku.
- Nabi Muhammad SAW sang Inspirator Hidup.
- Terkhusus untuk cahaya hidupku, Ibunda Ibu Munawaroh tersayang dan Ayahanda Bapak Suyuri tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat aku lemah tak berdaya dan yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih Ibu...Terimakasih Ayah.
- Kakakku Siti Zumaroh dan Abdul Chym terimakasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil yang dapat aku persembahkan. Semoga semuanya selalu dalam pelukan kasih sayang Allah SWT.
- Keponakanku tersayang Kayla Nuril Medina dan Arshinta Khumaira yang selalu memberikan keceriaan dan menghibur ku saat aku mulai lelah.
- Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi Lc. M. Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang banyak berjasa meluangkan waktu

dan memberikan masukan saran-saran dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan oleh-Nya.

- Yang terhormat Kepala Cabang PT. AJS Bumiputera Kudus Bapak Slamet Susianto, yang telah mengizinkan serta memberikan waktu dan kesempatan dalam penyelesaian skripsi ini.
- Segenap guru-guruku, yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu sejak taman kanak-kanak hingga sekarang yang telah memperkenalkan jendela ilmu dan meletakkan dasar Akhlaqul karimah sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan. Semoga jasa-jasa beliau mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya oleh Allah. Doa-doamu adalah kesuksesanku.
- Untuk calon Imamku Mas Sigit Tulus Wikono, yang selalu memotivasi dan menemani setiap langkahku, dan dengan kesabarannya selalu mensupport dan menantiku.
- Keluarga besar Kost Green House, Mama Indri tercinta berserta Bapak Kamal terimakasih atas tempat ternyaman yang telah diberikan selama di Kudus, dan tidak lupa untuk sahabat-sahabatku serta adik-adikku (Wuri, Ida, Fahma, Mbak Ela, Dek Vina, Dek Qorik, Dek Nia, Dek Feby, Dek Yuli) Terimakasih kalian sudah mengajarkanku arti keluarga disaat jauh dari orang tua.
- Teman-teman senasip seperjuangan ESRA-2015 yang senantiasa memberikan dorongan semangat serta memberi bantuan dalam penyelesaian skripsi ini semoga kita menjadi alumni yang berkulitas dan bermanfaat bagi keluarga, bangsa dan agama.
- Teman-teman PPL PT. AJS Bumiputera Kudus.
- Teman-teman KKN Posko 50 di BMT Mubarakah Undaan Lor Kabupaten Kudus yang telah mengisi hari-hariku selama KKN dengan suka cita, kebersamaan itu tidak akan pernah aku lupakan walau hanya sebentar, Miss U All..

- Almamater IAIN Kudus tercinta.
Jalani hidup dengan senyuman, kebahagiaan dan rasa syukur.
Jangan menyerah, bangkit!! semangat!! karena tidak ada suatu usaha yang menghinati akan sebuah hasil.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridhonya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan kenikmatan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus” dengan baik dan benar. Sholawat serta salam selalu tucurahkan keharibaan baginda Rosulullah SAW, Nabi Akhiruzzaman yang menjadi uswatun hasanah bagi umat sepanjang zaman. Semoga kita termasuk golongan orang-orang yang mendapatkan syafaatnya. Amiin..

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini hingga akhir, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis perlu menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH. MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi Lc. M. Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan memberikan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

5. Para Dosen dan Staf pengajar di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kepala pimpinan dan seluruh staf PT. AJS Bumiputera Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam memperoleh data sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini serta atas segala keramahannya yang senantiasa memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang memberikan pendidikan karakter, yang selalu memberikan keluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan doa.
8. Segenap guru dan ustadz penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum sejak kecil yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan dan bimbingannya, penulis merasa berhutang budi dan tidak mampu membalasnya kecuali hanya dengan memanjatkan do'a *Jazakumullah Khoiron Katsiro*.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan dan kesmpurnaan di masa yang akan datang. Harapan penulis semoga karya tulis (skripsi) ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.serta memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, Amin..

Akhirnya hanya kepada Allah-lah kita berserah diri dalam segala urusan, semoga kita diberikan petunjuk-Nya selalu dan selama-Nya. Amin..

Kudus, 22 Juli 2019

Penulis,



Indah Sri Lestari

NIM.1520210031

