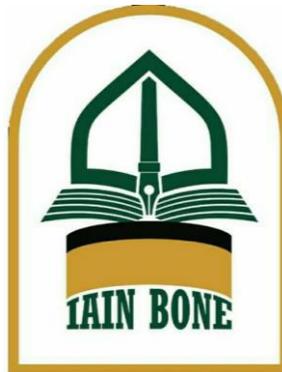


**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN**  
(Studi pada PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone)



**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Bone

Oleh:

**RINDIYANI**  
**NIM: 01165194**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BONE**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rindiyani  
NIM : 01165194  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan atau dibuat/dibantu oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku, demikian pula skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Watampone, 24 Maret 2021

Penulis,



**RINDIYANI**  
**NIM: 01165194**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah Meneliti dan Mengoreksi dengan seksama skripsi:

Nama : Rindiyani  
NIM : 01165194  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang dengan Judul:

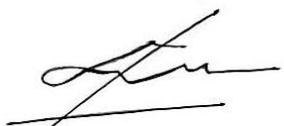
***“Analisis Penerapan Pelayanan terhadap Nasabah dalam  
Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan  
(Studi pada PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone)”***

Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk *dimunqasyahkan*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Watampone, 24 Maret 2021

Pembimbing I

  
**Dr. ANDI RUSLAN SE., M.SI.**  
NIP. 1981112600641001

Pembimbing II

  
**MUH. ARAFAH, M.E.**  
NIP. 198704262018011002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “*Analisis Penerapan Pelayanan terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan (Studi pada PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone)*” yang disusun oleh saudari Rindiyani, NIM: 01165194, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Jumat bertepatan dengan tanggal 23 Maret 2021, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.

Watampone, 25 Januari 2022

### DEWAN MUNAQISY

|               |                                 |         |
|---------------|---------------------------------|---------|
| Ketua         | : Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.S.I | (.....) |
| Sekretaris    | : Ismail Keri, S.Ag., MH.       | (.....) |
| Munaqisy I    | : Dr. Abdullahanaa, S.Ag., M.HI | (.....) |
| Munaqisy II   | : Musrini Muis, S.E. Sy., M.E.  | (.....) |
| Pembimbing I  | : Dr. Andi Ruslan SE., M.SI     | (.....) |
| Pembimbing II | : Muh. Arafah, M.E.             | (.....) |

Diketahui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone

  
  
**Dr. SYAPARUDDIN, S.Ag., M.S.I.**  
NIP. 196812202003121003

## ABSTRAK

**Nama Penyusun : Rindiyani**  
**NIM : 01165194**  
**Judul Skripsi : Analisis Penerapan Pelayanan terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan (Studi pada PT Asuransi Bumiputera Kabupaten Bone)**

---

Penelitian ini membahas penerapan pelayanan terhadap nasabah dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Rumusan masalah penelitian ini yaitu, 1. Bagaimana penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi? 2. Bagaimana peningkatan kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Bumiputera? 3. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

Dalam menyusun penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian penelitian kualitatif yaitu suatu metode dengan mendatangi langsung instansi terkait untuk melakukan wawancara dengan responden untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif untuk melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, Penerapan pelayanan nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dapat dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Unsur-unsur pelayanan ini terdiri dari 1) *Reliability*; 2) *Responsiveness*; 3) *Competence*; 4) *Acces*; 5) *Empathy*; 6) *Credibility*; dan *Tangible*. Ketujuh unsur pelayanan yang diterapkan oleh karyawan PT Asuransi Bumiputera dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah merupakan indikator yang dapat menunjang kualitas ataupun mutu pelayanan. *Kedua*, Peningkatan kualitas kinerja karyawan di PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone diukur dari tiga hal yakni, hasil kerja; perilaku kerja; dan sifat pribadi karyawan. Ketiga hal ini menjadi tolak ukur dalam melihat sejauh mana kualitas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi karyawan harus senantiasa berbanding lurus dengan tujuan yang diharapkan oleh PT Asuransi Bumiputera Cabang Bone, agar kualitas kinerja yang dihasilkan dapat optimal dan maksimal. *Ketiga*, Kendala-kendala yang dihadapi dapat dilihat dari dua sisi yakni faktor internal yang hadir dari sisi karyawan kantor sendiri mengenai gairah kinerja mereka yang menurun selama kondisi pandemic menimpa. Sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh pelanggan atau calon nasabah yang kadang tiba-tiba tidak melanjutkan kontrak untuk menggunakan produk atau menunggak dalam pembayaran.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah swt. karena dengan izin-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tidak luput penulis kirimkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw., serta segenap keluarga dan sahabat yang telah memperjuangkan agama islam.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang pada dasarnya memberikan hikmah tersendiri bagi penulis. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lain, baik berupa moral maupun materil.

Selanjutnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, antara lain:

1. Teristimewah kepada kedua orang tua yakni Ayahanda Burhanudding dan Ibunda Amira yang telah mengisi dunia penulis dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih karena senantiasa memberikan doa, bimbingan, kasih sayang serta selalu memberikan dukungan baik berupa dukungan moril maupun dukungan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. A. Nuzul, S.H., M.Hum. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone. Wakil Rektor I, Dr. Nursyirwan, S.Ag., M.Pd., Wakil Rektor II, Dr. Abdulhana, S.Ag., M.HI., dan Wakil Rektor III, Dr. H. Fathurrahman, M.Ag. yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa lingkungan IAIN Bone.

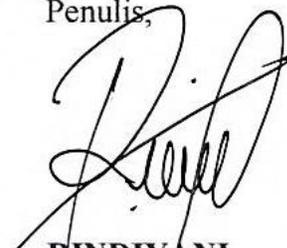
3. Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, Wakil Dekan I, Ismal Keri, S.Ag., M.Si., dan Wakil Dekan II, Syafruddin, S.Ag., M.Sy., beserta para stafnya yang senantiasa mendidik dan membina, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah IAIN Bone.
4. Haslindah, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan nasehat-nasehat yang bijak serta segenap Dosen dan Asisten Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Dr. Andi Ruslan, S.E., M.Si., selaku pembimbing I dan Muh. Arafah, M.E., selaku pembimbing II yang dengan rela menuangkan waktunya membimbing dan memberikan petunjuk selama penulisan berlangsung hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Mardhaniah, S. Ag., S. Hum., M. Si selaku kepala perpustakaan IAIN Bone beserta seluruh jajarannya yang telah melayani dalam mencari referensi untuk menyusun skripsi hingga selesai.
7. Sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyusun dan melaksanakan penelitian dan rekan-rekan mahasiswa serta semua teman-teman seperjuangan penulis dari berbagai prodi, khususnya Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan semua proses dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

*Amin Ya Rabb al- 'Alamin....*

Watampone, 24 Maret 2021

Penulis,



**RINDIYANI**  
**NIM: 01165194**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b>                      |             |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b>                             | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b>              | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>TRANSLITERASI</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |             |
| A. Latar Belakang                          | 1           |
| B. Rumusan Masalah                         | 6           |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian           | 6           |
| D. Ruang Lingkup Pembahasan                | 7           |
| E. Sistematika Pembahasan                  | 8           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>               |             |
| A. Kajian Penelitian Sebelumnya            | 9           |
| B. Kajian Teoritis                         | 11          |
| C. Kerangka Teori                          | 34          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>           |             |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian         | 37          |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian             | 38          |
| C. Data dan Sumber Data                    | 38          |
| D. Subjek dan Objek Penelitian             | 39          |
| E. Teknik Pengumpulan Data                 | 40          |

|   |           |
|---|-----------|
| F. Teknik Analisis Data   | 42        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>   |           |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian  | 44        |
| B. Penerapan Pelayanan Nasabah pada PT Asuransi Bumiputera  | 48        |
| C. Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan pada<br>PT Asuransi Bumiputera   | 60        |
| D. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Pelayanan<br>Nasabah pada PT Asuransi Bumiputera dalam Meningkatkan<br>Kualitas Kinerja Karyawan | 66        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>  |           |
| A. Simpulan   | 69        |
| B. Implikasi  | 71        |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b>   | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>  | <b>76</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>   | <b>78</b> |

## TRANSLITERASI

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

#### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | ba   | B                  | Be                          |
| ت          | ta   | t                  | Te                          |
| ث          | ša   | š                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | jim  | j                  | Je                          |
| ح          | ħa   | ħ                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | kha  | kh                 | ka dan ha                   |
| د          | dal  | d                  | De                          |
| ذ          | žal  | ž                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | ra   | r                  | Er                          |
| ز          | zai  | z                  | Zet                         |
| س          | sin  | s                  | Es                          |
| ش          | syin | sy                 | es dan ye                   |
| ص          | šad  | š                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | ḍad  | ḍ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭa   | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | ẓa   | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain | ‘                  | apostrof terbalik           |
| غ          | gain | g                  | Ge                          |
| ف          | fa   | f                  | Ef                          |
| ق          | qaf  | q                  | qi                          |
| ك          | kaf  | K                  | ka                          |
| ل          | lam  | L                  | el                          |
| م          | mim  | M                  | em                          |
| ن          | nun  | N                  | en                          |
| و          | wau  | W                  | We                          |

|    |        |   |          |
|----|--------|---|----------|
| هـ | ha     | H | Ha       |
| ء  | hamzah | ' | Apostrof |
| ى  | ya     | Y | Ye       |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| اَ    | <i>fathah</i> | a           | a    |
| اِ    | <i>kasrah</i> | i           | i    |
| اُ    | <i>dammah</i> | u           | u    |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama                  | Huruf Latin | Nama    |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| اِي   | <i>fathah dan yā'</i> | ai          | a dan i |
| اُو   | <i>fathah dan wau</i> | au          | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauula*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama   | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|--|-----------------|---------------------|
| اَ...   اِ...     | <i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā</i> | ā               | a dan garis di atas |
| اِى               | <i>kasrah</i> dan <i>yā</i>                  | ī               | i dan garis di atas |
| اِو               | <i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>                 | ū               | u dan garis di atas |

### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( - ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*



## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī Zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

## 9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللهِ *dīnullāh* دِينُ اللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat,

bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DK, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fih al-Qur‘ān*

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqīẓ min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar rujukan atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

|                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| swt.            | = | <i>subhānahū wa ta'ālā</i>                      |
| saw.            | = | <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>             |
| a.s.            | = | <i>'alaihi al-salām</i>                         |
| H               | = | Hijrah  |
| M               | = | Masehi  |
| SM              | = | Sebelum Masehi                                  |
| l.              | = | Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja) |
| w.              | = | Wafat tahun                                     |
| Q.S. .../...: 4 | = | Q.S. Al-Baqarah/2: 4 atau Q.S. Āli 'Imrān/3: 4  |
| HR              | = | Hadis Riwayat                                   |