

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa ini, asuransi sangat disarankan bagi berbagai kalangan. Asuransi sangat penting karena memiliki beberapa manfaat dan peran yang krusial dalam menjaga stabilitas keuangan, memberikan perlindungan, dan mengelola resiko. Asuransi adalah perjanjian yang disepakati antara pengguna jasa dengan perusahaan asuransi. Dalam perjanjian ini, pengguna jasa akan membayar premi (biaya) kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan perlindungan atau kompensasi finansial dalam hal terjadinya kerugian, resiko, atau kejadian tertentu. Pada perjanjian yang telah disepakati, perusahaan asuransi berjanji untuk membayar klaim atau memberikan kompensasi kepada pemegang polis (pengguna jasa yang menggunakan asuransi) jika resiko atau kerugian yang dijamin dalam polis terjadi. Asuransi dapat mencakup berbagai jenis resiko, termasuk kesehatan, jiwa, kendaraan bermotor, property, dan banyak lainnya. Ada juga berbagai jenis polis asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi, termasuk polis asuransi jiwa, polis asuransi kesehatan, polis asuransi mobil, dan polis asuransi properti. Tujuan utama dari asuransi adalah untuk memberikan perlindungan finansial kepada pemegang polis agar mereka tidak terlilit dalam situasi keuangan yang sulit akibat kerugian atau resiko yang dijamin. Dengan membayar premi secara berkala, pemegang polis mengurangi resiko finansial mereka dan mendapatkan ketenangan pikiran. Penting untuk dipahami bahwa setiap polis asuransi memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda, termasuk jumlah premi, cakupan, periode polis, dan

ketentuan klaim. Orang yang mempertimbangkan untuk membeli asuransi sebaiknya memahami dengan baik polis yang mereka pilih dan berbicara dengan perusahaan asuransi yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang asuransi yang mereka beli. Secara keseluruhan, asuransi adalah alat penting untuk melindungi diri, keluarga, aset dan keuangan, serta untuk membantuk mengelola resiko dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Otorisasi Jasa Keuangan (2023) perkembangan pasar asuransi di Indonesia beberapa tahun ini mengalami kemajuan signifikan. Menurut data Otorisasi Jasa Keuangan menunjukkan bahwa tingkat penetrasi asuransi di Indonesia pada tahun 2021 telah mencapai 3,18%. Sedangkan dari sisi pertumbuhan premi mencapai Rp 280,24 triliun pada periode Januari sampai November 2022. Dengan perkembangan jaman saat ini kesadaran warga di Indonesia mulai meningkat akan pentingnya memiliki asuransi baik untuk melindungi diri atau untuk melindungi aset dari resiko tidak terduga. Perusahaan asuransi di Indonesia saat ini terus mengembangkan produk-produk asuransi yang inovatif dan menyesuaikan kebutuhan konsumen. Asuransi ini mencakup beberapa kebutuhan yaitu asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kejiwaan, asuransi kendaraan, asuransi Pendidikan dan produk-produk asuransi lainnya. Dalam pengembangan digital dalam industri asuransi telah meningkat. Proses penjualan asuransi bisa di akses secara online warga Indonesia dapat lebih mudah untuk mengakses atau proses klaim juga menjadi efisien dengan adopsi teknologi.

Perkembangan asuransi saat ini mencakup banyak aspek, termasuk teknologi, tren konsumen, regulasi, dan inovasi. Perkembangan ini mencerminkan

perubahan mendasar dalam cara perusahaan asuransi beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan mereka. Ini juga menciptakan peluang untuk inovasi, peningkatan pelayanan dan penyesuaian dengan kebutuhan pelanggan yang terus berubah. Begitu juga dengan perkembangan pemasaran untuk perusahaan asuransi melibatkan sejumlah strategi dan taktik yang dirancang untuk menarik calon pelanggan, mempertahankan pelanggan yang ada, dan mempromosikan produk asuransi. Pemasaran asuransi adalah proses yang berkelanjutan dan melibatkan berbagai komponen yang bekerja sama untuk mempromosikan produk asuransi, membangun hubungan dengan pelanggan, dan menciptakan kepercayaan. Seiring dengan perubahan tren dan teknologi, perusahaan asuransi harus terus mengembangkan dan menyesuaikan strategi pemasaran.

Al-Arif (2012) asuransi merupakan sebuah metode perlindungan terhadap pihak pengguna jasa apabila mengalami resiko di masa yang mendatang, pihak pengguna jasa akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penyedia jasa. PT Prudential Life Assurance memberikan manfaat perlindungan yang disertai dengan investasi dengan jangka waktu yang lama dan memiliki resiko yang tinggi. Perusahaan Asuransi jiwa yang dikombinasi antara asuransi jiwa dan investasi adalah PT Prudential Life Assurance. Perusahaan asuransi jiwa ini memberikan perlindungan seumur hidup tertanggungnya terdapat jiwa dan raga dalam hal sakit sampai dengan kematian. Asuransi jiwa dikatakan memiliki fungsi investasi dan fungsi tabungan karna tertanggung akan menerima Kembali premi yang telah dibayarkan selama menjadi penanggung sebagai uang santunan atau pun sebagai uang pengembalian apa bila penanggung mengalami resiko sakit, cacat,

kematian. Berikut adalah laporan keuangan dari PT Prudential Life Assurance pada tahun 2022.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Bisnis 2022**

Hasil Bisnis 2022	
Total asset: Rp 61,3 Triliun	Pendapatan premi: Rp 19,8 Triliun
Risk based capital: 520%	Mengalami peningkatan lebih dari 4x di atas ketentuan minimal target internal yang ditetapkan oleh regulator
Pembayaran klaim: Rp 16,6 Triliun	Dana Kelolaan: Rp 57,7 Triliun

Sumber: Laporan Keuangan PT Prudential Life Assurance tahun 2022

Pada tabel 1.1 hasil bisnis pada Prudential mengalami peningkatan lebih dari 4x di atas ketentuan yang telah ditetapkan oleh internal Prudential. Peningkatan yang stabil ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sadar akan pentingnya menggunakan jasa asuransi.

Konsumen akan memutuskan untuk menggunakan jasa asuransi jika kompetensi yang dimiliki oleh penyedia jasa sangat baik, aksesibilitas yang mudah dijangkau oleh pengguna jasa, sikap moneter yang dimiliki penyedia jasa dan pengalaman positif saat menggunakan jasa. Masalah yang dihadapi oleh Prudential adalah persaingan dengan penyedia jasa lain.

Aksesibilitas adalah merujuk pada sejauh mana lingkungan, produk, layanan, informasi dan fasilitas yang dapat diakses oleh semua konsumen. Meningkatkan aksesibilitas pada asuransi adalah hal yang penting untuk dipastikan bahwa lebih banyak orang yang dapat melindungi diri mereka dari resiko keuangan yang tak terduga, hal ini juga dapat berkontribusi pada stabilitas finansial individu dan masyarakat secara keseluruhan. Menurut Sheth dan Sisodia (2012) aksesibilitas adalah sejauh mana pengguna jasa atau konsumen dapat dengan mudah

memperoleh dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pada penelitian Rokhayah & Andriana (2021) yang menyatakan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Daulay (2022) menyatakan bahwa aksesibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan.

Kompetensi pada industri asuransi merujuk pada keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pengguna jasa untuk beroperasi, menjalankan dan mengelola bisnis asuransi dengan efektif dan profesional, kompetensi ini sangat penting untuk penyedia jasa asuransi agar dapat beroperasi dengan baik dan memberikan layanan yang memadai kepada pengguna jasa. Menurut Spencer dalam Triastuti (2019) kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan keberhasilan kerja individu dalam pekerjaannya. Pada penelitian Harish (2017) menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Honda City. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan Hermawan (2020) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga penjual tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Sikap moneter pada asuransi merupakan salah satu faktor keputusan penggunaan jasa asuransi, menurut Lisnawati (2016) sikap moneter pada asuransi adalah pendapat pengguna jasa pada asuransi sebagai bentuk investasi yang menguntungkan untuk pengguna jasa asuransi. Sikap moneter pada asuransi merujuk pada pendekatan dan kebijakan keuangan yang diambil oleh perusahaan asuransi dalam mengelola risiko keuangan, investasi dan keberlanjutan operasional mereka. Sikap moneter dalam asuransi sangat penting karena bisnis asuransi

melibatkan pengelolaan premi, investasi dan pembayaran klaim, serta memerlukan stabilitas finansial untuk menjaga ketersediaan dana untuk membayar klaim yang mungkin timbul dimasa depan. Pada penelitian Krisanti (2018) menyatakan bahwa sikap moneter berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun pada penelitian yang lainnya yang menyatakan bahwa variabel sikap tidak memiliki pengaruh pada keputusan pembelian konsumen (Kapantouw dan Mandey, 2015).

Banyak faktor yang menyebabkan konsumen melakukan keputusan pembelian, salah satunya adalah pengalaman positif saat membeli atau menggunakan jasa yang ditawarkan. Konsumen cenderung akan membeli kembali jika barang yang di beli atau jasa yang digunakan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Menurut Rose *et al* (2012) pengalaman belanja adalah keadaan psikologis yang diwujudkan atau diekspresikan oleh konsumen sebagai respon baik yang dimiliki produsen. Pada penelitian Dewi (2019) menunjukkan hasil bahwa pengalaman pembelian memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun pada penelitiannya Oscardo dkk (2021) menyatakan bahwa pengalaman konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisa terhadap aksesibilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman pembelian yang dimiliki prudential sehingga membuat konsumen melakukan penggunaan jasa asuransi pada Prudential. Maka penulis membuat penelitian ini berjudul **“PENGARUH AKSESIBILITAS, KOMPETENSI, SIKAP MONETER DAN**

## **PENGALAMAN POSITIF TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA ASURANSI PADA PRUDENTIAL”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada pokok masalah yang sudah dijelaskan, maka perumusan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah aksesibilitas mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi?
2. Apakah kompetensi perusahaan asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi?
3. Apakah sikap moneter pengguna jasa asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi?
4. Apakah pengalaman positif pengguna jasa asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang tertulis, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Menganalisis apakah aksesibilitas mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi
2. Menganalisis apakah kompetensi perusahaan asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi

3. Menganalisis apakah sikap moneter pengguna jasa asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi
4. Menganalisis apakah pengalaman positif pengguna jasa asuransi mempunyai pengaruh pada keputusan pembelian jasa asuransi?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian penelitian diatas, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau pengetahuan penting nya akan asuransi jiwa. Penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi refrensi sebagai penelitian yang lain.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat memberi gambaran tentang pengaruh PT Asuransi Prudential dalam mempengaruhi keputusan terhadap nasaba PT Asuransi prudential

#### **1.5 Sistematika Skripsi**

Penulisan Skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan sistematik Sebagian berikut:

##### **BAB 1    PEDAHULUHAN**

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



## BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori-teori yang akan membantu dalam analisis penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang skripsi variabel-variabel penelitian dan definisi, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diharapkan penulis mendapatkan solusi dari masalah yang ada pada penelitian dan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.