

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kehidupan merupakan hal luar biasa yang di anugerahkan oleh sang pencipta kepada kita ciptaan-Nya. Seiring berjalannya waktu, banyak hal tidak terduga yang telah terjadi yang sangat mempengaruhi aspek – aspek kehidupan kita seperti pesatnya perkembangan dari teknologi dan pandemi covid – 19 yang sangat memengaruhi perusahaan – perusahaan di Indonesia. Hal – hal tidak terduga tersebut tidak hanya mengepung berbagai perusahaan lokal saja namun juga berbagai perusahaan asing. Banyaknya ketidakpastian yang disebabkan oleh hal tersebut memengaruhi secara langsung dan juga secara tidak langsung terhadap perekonomian dan meliputi segala hal hidup kita sebagai insan sehingga meningkatnya hal - hal yang kita butuhkan seperti kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier tentu saja dapat terjadi. Hal ini membuat kita sebagai manusia memerlukan tidak hanya kebutuhan biologis saja namun juga kebutuhan keselamatan akan rasa aman dan perlindungan terutama dalam situasi yang tidak pasti dan pesat sekali perubahannya sesuai dengan hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow (1994), terdapat lima hal yang dibutuhkan oleh seorang manusia yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan aktualisasi diri dan kebutuhan penghargaan.

Setiap insan yang lahir dan tercipta di dunia ini tentu mustahil untuk terlepas dengan yang disebut masalah dan resiko. Hal tidak terduga dan tidak pasti selalu mengelilingi hidup manusia, yang beresiko untuk memunculkan factor negatif bagi manusia itu sendiri di kemudian hari. Resiko dan masalah yang selalu mengelilingi umat manusia membuat hal tersebut tidak bisa dihindari. Resiko dan masalah merupakan hal yang mungkin terjadi dan menyebabkan kerugian yang tidak diinginkan dan tidak terduga pada diri manusia.

Manusia pada dasarnya akan mencari cara dengan anugerah luar biasa yang diberikan pencipta yaitu akal budi untuk memenuhi kebutuhannya terlebih dalam memenuhi kebutuhan akan rasa aman, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah

dengan mengikutsertakan dirinya dalam asuransi. Hal ini disebabkan karena setiap insan yang lahir dan tercipta di dunia ini tentu sangat tidak menginginkan risiko seperti kemungkinan kematian yang terlalu dini, jatuh sakit dan mengalami kecelakaan meski hal ini adalah hal yang sudah pasti akan dialami oleh setiap insan yang lahir di dunia ini. Hal – hal tersebut datang tanpa dapat diketahui oleh manusia sehingga akan meninggalkan kerugian secara bagi dirinya sendiri maupun keluarga yang ditinggalkan.

Tetapi secara umum, mayoritas masyarakat di Indonesia masih belum menganggap asuransi sebagai hal yang penting dalam memenuhi kebutuhannya akan rasa aman, hal ini terjadi karena kurangnya edukasi dan penyebaran informasi yang beredar dan berbagai faktor lainnya mengenai produk dan peran yang penting dari asuransi.

Memindahkan risiko kerugian keuangan merupakan pengertian dasar asuransi sesuai dengan pengertian asuransi menurut Faried Wijaya dan Soetatwo Hadiwigeno, 1995 yaitu asuransi merupakan suatu produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pemegang polis, sehingga mereka mendapatkan perlindungan dari berbagai macam risiko.

Asuransi jiwa dijelaskan dalam peraturan yang berlaku di Indonesia yaitu undang – nudang nomor. 2 tahun 1992 menjelaskan bahwa perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menevima premi asuransi, untuk memberikan pengantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita oleh tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang di pertanggungkan. Asuransi jiwa merupakan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggung (Cuandra & Liani, 2019). Oleh karena itu asuransi jiwa memiliki beberapa unsur utama yaitu pengalihan risiko atas diri tertanggung kepada penanggung, pemegang polis berkewajiban membayar premi yang berlaku dan penanggung memiliki kewajiban membayar uang

pertanggung jawaban atas risiko yang dijamin dengan syarat dan ketentuan yang telah diatur di dalam polis. Ironinya, saat ini masyarakat yang sadar dan mengetahui akan pentingnya memiliki asuransi hanya Sebagian kecil saja, terlebih dalam hal kepesertaan, seseorang untuk menjadi pemegang polis tidak diberikan jaminan yang berbentuk materi atau barang, sedangkan premi yang dibebankan bagi pemegang polis adalah harus dibayar setiap bulan ataupun setiap tahun akan tetapi pemegang polis baru akan merasakan manfaat apabila terjadi klaim, berbeda dengan seseorang yang mengambil cicilan atau kredit kendaraan pada suatu leasing, walaupun diberikan biaya yang relative tinggi namun mereka dapat menggunakan kendaraan tersebut untuk keperluan sehari – hari. Seseorang yang berwawasan luas dan berfikir dalam jangka Panjang sangat memahami akan pentingnya program asuransi mengingat akan manfaat proteksi yang akan diperoleh. Terlebih apabila didukung dengan tingkat pendapatan dan pengetahuan yang cukup tinggi seiring bertambahnya pengalaman dari waktu yang dijalannya maka asuransi merupakan pilihan yang tepat untuk menjadi proteksi atau pelindung dari kemungkinan terjadinya risiko.

Beberapa situasi dan kondisi menjadi hal yang dianggap sebagai faktor – faktor yang memiliki hubungan dengan keputusan konsumen dalam keputusan pembelian produk dalam memilih bentuk asuransi antara lain faktor Pendidikan, tingkat pendapatan, dan usia.

Pendidikan sejatinya adalah salah satu bekal utama bagi konsumen dalam usaha umat manusia mengasah akal dan budinya serta hal baik yang ada dalam diri baik secara fisik maupun spiritual sehingga hal ini menjadi modal dasar bagi konsumen dalam bertindak dan menganalisa suatu hal. Pendidikan tidak hanya dipandang sebagai upaya pemberian informasi dan pembentukan keterampilan saja, tetapi juga memperluas cakupan usaha untuk mewujudkan kebutuhan, keinginan dan kemampuan setiap individu sehingga dapat mencapai pola hidup pribadi dan sosial yang memuaskan. Semakin tingginya pendidikan maka akan semakin meningkatkan daya pikir konsumen seiring dengan informasi dan ilmu yang diperoleh ketika duduk di bangku sekolah akan merubah perilaku dan daya pikir seseorang searah dengan hal yang dikemukakan Essael (1987), menurutnya

konsumen yang berpendidikan tinggi memiliki pandangan yang berbeda terhadap alternatif merk dan harga dibandingkan dengan konsumen berpendidikan lebih rendah. Pengaruh pendidikan sebagai salah satu faktor terhadap keputusan menjadi nasabah juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Efendi yang menunjukkan bahwa penelitian berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi.

Tingkat pendapatan juga menjadi salah satu factor lain yang memengaruhi keputusan konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi. Pendapatan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen karena hal ini merupakan besarnya tingkat penghasilan yang diterima oleh konsumen atas pekerjaan yang dimiliki. Pendapatan didefinisikan sebagai sejumlah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lainnya dalam bentuk gaji, upah, Sewa, bunga, komisi, ongkos, dan laba (keuntungan) dalam kamus manajemen. Sedangkan pendapatan dalam kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pendapatan sebagai hasil kerja (usaha dan sebagainya). Artinya, konsumen dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi lebih memiliki kesanggupan untuk membayar premi asuransi setiap bulan atau tahunnya dibandingkan dengan konsumen dengan pendapatan lebih rendah.

Faktor lain yang dapat memengaruhi minat keputusan konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi yaitu usia. Usia merupakan umur individu yang dinyatakan dalam tahun sejak ia dilahirkan hingga saat ini. Usia ketika individu dapat berinteraksi dengan masyarakat dewasa dan juga mengalami perubahan intelektual yang signifikan disebut usia remaja. Usia remaja juga sering mengalami perubahan sikap dan perilaku. Ketika mencapai usia dewasa, yaitu ketika kemampuan mental mencapai puncaknya pada usia 20 tahun, individu dapat belajar dan menyesuaikan diri dengan situasi baru dengan kreativitas. Usia lebih dari 40 tahun disebut usia dewasa awal, di mana pada saat ini terjadi perubahan fisik dan mental (Hurlock, 2002:20).

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia merupakan bagian dari grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang memiliki wilayah operasi di Asia, Kanada, dan Amerika Serikat dalam naungan Manulife Financial Corporation. Didirikan sejak

tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia senantiasa memberi penawaran beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan Kesehatan, layanan investasi dan dana pension kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Dengan jaringan yang cukup luas dengan jumlah hampir mencapai 11.000 karyawan dan tenaga pemasar professional yang tersebar hampir di seluruh penjuru negeri dengan lebih dari 30 kantor pemasaran, nasabah yang dilayani Manulife Indonesia tercatat sekitar 2 juta nasabah di Indonesia. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia juga telah memiliki izin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lamanya sebuah perusahaan berdiri terlebih dengan jumlah karyawan dan konsumen yang cukup besar tentu cukup menunjukkan kualitas suatu perusahaan namun tidak menutup kemungkinan bahwa tetap adanya factor – factor yang memengaruhi minat konsumen.

Asuransi sejatinya membantu manusia di era modern yang pesat sekali perkembangannya dan banyaknya hal tidak terduga dapat terjadi karena tentu setiap individu pasti menginginkan hidupnya tenang meski ada resiko selalu mengincar. Oleh karena itu, salah satu upaya dan usaha yang dapat dilakukan, salah satunya dengan cara melimpagkannya kepada pihak lain yaitu manajemen resiko yang dapat mengelola suatu resiko, dengan cara memindahkan resiko yang dimiliki oleh individu kepada pihak lain. Sehingga, hal ini menjadi hal yang diperlukan oleh setiap individu untuk menghindari resiko, menghindari banyaknya kerugian yang timbul, dan bahkan meminimalisir efek negative dari resiko tersebut. Asuransi adalah salah satu bentuk dari pengelolaan risiko tersebut dengan berbagai macam jenisnya. Oleh sebab itu, factor – factor yang memiliki hubungan terhadap keputusan pembelian konsumen sangat penting dan harus diperhatikan oleh manajemen dan tenaga pemasar perusahaan demi kelangsungan Lembaga dan juga demi meningkatkan jumlah pemegang polis serta meningkatkan pendapatan premi perusahaan. Namun tidak menutup kemungkinan juga adanya factor – factor yang memengaruhi dan memiliki hubungan terhadap keputusan pembelian produk asuransi yang dilatar belakangi oleh berbagai hal. Beberapa factor dapat melemahkan maupun meningkatkan keputusan pembelian konsumen seperti factor tingkat pendidikan , tingkat pendapatan, dan usia.

Berdasar dengan penjabaran yang telah ditulis diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Pendidikan, Pendapatan, dan Usia terhadap Keputusan Pembelian Produk PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Branch Surabaya Sparkling”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yang akan dipecahkan sebagai berikut:

1. Apakah pendidikan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya?
2. Apakah pendapatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya?
3. Apakah usia berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya?
4. Apakah pendidikan, pendapatan, dan usia berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Cabang Surabaya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini permasalahan pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan serta agar penulisan lebih terarah dan mudah dicerna maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu mengenai pengaruh pendidikan, pendapatan, dan usia terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Branch Surabaya Sparkling.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendapatan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya;
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh usia secara parsial terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya;
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan, pendapatan, dan usia secara simultan terhadap keputusan pembelian produk asuransi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian adalah hal penting dari sebuah penelitian. Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan maupun referensi informasi yang digunakan dalam meningkatkan nasabah pemegang polis asuransi kinerja melalui analisis pengaruh pendidikan, pendapatan, dan usia.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah khasanah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan dalam menganalisis pengaruh pendidikan, pendapatan, dan usia terhadap keputusan

pembelian produk PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya sehingga bermanfaat bagi semua pihak.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan manfaat berupa pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh pendidikan, pendapatan, dan usia terhadap keputusan pembelian produk PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya, dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mencerna penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab yang berisi mengenai latar belakang masalah menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penulisan lebih terarah dan mudah dicerna. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah dan mudah dicerna.

### 2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.



#### **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

#### **5. BAB V PENTUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.