

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman dan ketidakpastian mengenai masa depan mulai banyak berkembang perusahaan-perusahaan yang menawarkan pengalihan risiko dimasa yang akan datang. Salah satu yang banyak ditawarkan adalah jasa asuransi, misalnya jika seorang individu yang mempunyai asuransi jiwa mengalami kecelakaan maka asuransi tersebut bisa digunakan untuk mengurangi biaya-biaya kesehatan seorang individu yang mempunyai asuransi jiwa tersebut. Pengertian umum dari asuransi adalah salah satu bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan/transfer risiko dari satu pihak ke pihak lainnya. Kebutuhan seseorang untuk memiliki asuransi itu sangat penting karena asuransi dapat memberikan proteksi secara financial didalam kehidupan seseorang untuk menghadapi risiko-risiko dimasa yang akan datang yang sifatnya tak terduga.

Manfaat perlindungan keuangan yang di dapat akan lebih besar jika individu memulai program asuransi jiwa sejak dini. Asuransi jiwa lebih di tujukan kepada mereka yang usianya produktif. Dengan membayar premi asuransi jiwa sedini mungkin harganya akan lebih muran daripada tahun berikutnya.
(artikel.allianz.co.id)

Asuransi merupakan aspek yang sangat penting bagi kehidupan manusia, tetapi seringkali seseorang tersebut selalu menganggap remeh mengenai asuransi itu, padahal jika diketahui asuransi tersebut dapat membantu kenyamanan atau kemakmuran bagi orang yang memilikinya. Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh beda dengan bank, yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang terjadi di masa yang akan datang. Dengan adanya perubahan pada tahun 1980an dan diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 yang berisikan tentang Usaha Perasuransian tersebut, pemerintah memberikan kemudahan bagi pengusaha yang mendirikan usaha asuransi dalam hal perijinan, sehingga mendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru, dan pada gilirannya akan meningkatkan hasil produksi nasional. (www.kontan.id)

Perilaku seseorang merupakan hal yang harus cukup diperhatikan dalam mengelola keuangannya dengan baik dan benar. Data ini dapat dilihat dari gaya hidup konsumtif yang dimiliki oleh masyarakat pada zaman sekarang, perilaku seseorang yang seperti itu seharusnya dihilangkan dengan mengisi kegiatan-kegiatan yang lebih positif termasuk dalam hal berasuransi seperti menambah pengetahuan dalam asuransi, membaca buku, membaca jurnal-jurnal tentang asuransi agar bisa berguna untuk masa depan seseorang tersebut. Hal ini juga disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang faktor demografi dari segi usia dan tingkat pendidikan serta literasi keuangan mereka. Sehingga

bisa mengakibatkan buruknya masyarakat tersebut dalam mengelola keuangannya di masa depan termasuk asuransi. (Sri Hermawati, 2013)

Kebutuhan seseorang untuk memiliki asuransi pendidikan dan asuransi jiwa ini sangat penting, karena asuransi dapat memberikan kemudahan secara finansial di dalam kehidupan seseorang untuk menghadapi risiko-risiko dimasa yang akan datang yang sifatnya tidak terduga. Hal tersebut juga sangat bermanfaat bagi keluarga yang kondisi finansialnya rendah atau dapat dikatakan menengah kebawah. Beberapa orang menyimpan banyak informasi mengenai pentingnya berasuransi jiwa untuk memproteksi diri dari masalah-masalah dan resiko yang datangnya tidak dapat diprediksi.

Perusahaan-perusahaan atau industri asuransi pendidikan dan asuransi jiwa di Indonesia semakin berkembang, hal tersebut dapat dibuktikan di tahun 2010 industri asuransi menyumbang sekitar 1,95% terhadap produk domestik bruto negeri ini. Premi bruto yang dikumpulkan mencapai Rp. 125,1 triliun, naik 17,5% dari tahun sebelumnya. Besar premi bruto yang diperoleh industri asuransi di tahun 2010 merupakan premi bruto gabungan dari industri asuransi kerugian, asuransi sosial dan asuransi jiwa. Hal ini menunjukkan peningkatan yang berarti dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 1,90% ditahun 2008 dan 2009. Namun demikian sumbangan terbesar terhadap pendapatan nasional diberikan oleh industri asuransi jiwa yakni sebesar 60% (Sri Hermawati, 2013 : 53)

Dengan berkembangnya industri asuransi di Indonesia tetapi hal ini tidak didukung oleh banyaknya masyarakat yang masih belum memiliki asuransi.

Masyarakat masih menganggap bahwa harus membayar premi setiap bulannya, tapi tidak mendapatkan apa-apa dalam jangka pendek. Bahkan masyarakat memiliki ketakutan bahwa premi yang disetor nantinya tidak akan kembali. Factor-faktor itulah yang saat ini mempengaruhi pikiran masyarakat, sehingga asuransi bukan menjadi kebutuhan (Gunistyo dan Subekti, 2012). Inilah yang menjadi tugas bagi perusahaan asuransi untuk meyakinkan masyarakat tentang manfaat dan pentingnya memiliki asuransi bagi pengelolaan keuangan keluarga dan proteksi dimasa yang akan datang.

Salah satu factor yang mempengaruhi keputusan membeli asuransi adalah pengetahuan tentang keuangan. Pengetahuan keuangan merupakan faktor penting dalam mengetahui apakah berasuransi itu penting bagi masyarakat atau justru sebaliknya. Jika masyarakat seringkali membuka website atau membaca buku tentang pentingnya berasuransi, maka seseorang tersebut pasti akan mengetahui bahwa asuransi sangat penting untuk masa depan seorang dan keluarganya tersebut. Pada website (www.kontan.co.id) menyatakan bahwa lembaga riset yang berpusat di Dublin Irlandia ini menyebutkan bahwa total premi asuransi di Indonesia tahun 2008 mencapai Rp. 78,267 trilliun. *Research and Markets* juga memperkirakan bahwa premi non jiwa akan lebih meningkat drastis meskipun perekonomian melambat. Lonjakan premi antara lain datang dari asuransi kendaraan, baik yang sukarela ataupun wajib karena dalam masa kredit.

Pengetahuan tentang keuangan juga merupakan salah satu cara untuk mengelola keuangan. Menurut Mahdzan & Victorian (2013) *financial knowledge* merupakan suatu kebutuhan dasar yang dibutuhkan seseorang agar terhindar dari

masalah keuangan. Hasil penelitian dalam jurnalnya didapatkan hasil bahwa *financial knowledge* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap permintaan asuransi jiwa. Literasi keuangan terjadi ketika individu memiliki sekumpulan keahlian dan kemampuan yang membuat orang tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan. Pembelajaran di perguruan tinggi sangat berperan penting. Dalam proses pembentukan literasi keuangan masing-masing pribadi. Seseorang tinggal di lingkungan ekonomi yang beragam dan kompleks sehingga peningkatan kebutuhan pendidikan keuangan sangat diperlukan.

Faktor lain yang mempengaruhi seseorang dalam membeli asuransi adalah pengalaman. Pengalaman akan membeli asuransi juga berpengaruh terhadap keputusan membeli asuransi, karena dengan pengalaman seseorang pasti akan mengetahui tentang baik dan buruknya pengelolaan layanan di perusahaan asuransi. Faktor-faktor sosial dan salah satu alasan membeli produk asuransi adalah bahwa orang lain melakukannya, baik seorang tersebut tahu orang lain yang telah membeli kebijakan (tanpa mengetahui informasi rinci tentang itu) dan hal ini menciptakan rasa takut melihat dirinya sendiri. Diantara beberapa bencana diasuransikan terlihat tidak bijaksana, baik seseorang yang telah berasuransi mengajak teman-teman dan tetangga yang dapat dipercaya memiliki preferensi yang serupa dan telah pergi melalui informasi yang mengumpulkan masalah, sehingga dalam pengertian biaya dapat dikurangi, atau seseorang tersebut menjadi malu bahwa tidak memiliki perlindungan ketika belajar bahwa orang lain lakukan (Kunreuther & Pauly, 2005).

Selain pengetahuan keuangan dan pengalaman juga terdapat faktor yang bisa menyebabkan keputusan membeli asuransi yaitu kompetensi perusahaan asuransi. Pelayanan didalam perusahaan juga sangat perlu diperhatikan agar memberi kenyamanan kepada para konsumen, sehingga konsumen juga merasa puas untuk berasuransi. Menurut Ayreliha Ulbinaite, Marija Kucinskiene, Yannick Le Moullec (2013), faktor terbesar menunjukkan bahwa konsumen sebagian besar yang membutuhkan untuk ketergantungan pada perusahaan asuransi. Pernyataan yang menyusun faktor ini memungkinkan pemahaman bahwa konsumen akan seperti asuransi untuk membantu mereka membuat kesepakatan asuransi terbaik, penuh perhatian mempertimbangkan kebutuhan mereka, ini merupakan cara konsumen dalam memahami kualitas pelayanan asuransi.

Menurut (Ulbinaite, Kucinskiene & Moullec, 2013) Kecenderungan konsumen memiliki beberapa indikator, diantaranya rasa aman dalam finansial dan psikologis, regulasi pemerintah, dan stabilitas keuangan di masa depan. Kecenderungan konsumen mencerminkan minat konsumen tersebut terhadap pembelian asuransi. Konsumen akan cenderung membeli layanan asuransi jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya. Dorongan tersebut dapat berupa minat untuk membeli suatu produk. Minat beli sendiri merupakan tahap kecenderungan konsumen untuk bertindak sebelum memutuskan membeli produk asuransi. Konsumen juga akan terdorong untuk membeli suatu produk jika manfaat yang didapatkan lebih besar dari pengorbanan yang dilakukan untuk membeli produk tersebut.

Ketiga variabel yang telah dijelaskan dan diuraikan diatas memberikan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh faktor demografi dan literasi keuangan terhadap asuransi non wajib. Penelitian ini akan meneliti apakah demografi dan literasi keuangan berpengaruh terhadap asuransi non wajib. Peneliti tertarik melakukan penelitian dan meneliti lebih jauh variabel-variabel yang dijelaskan diatas dengan judul penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Pengalaman, Kompetensi Perusahaan Asuransi terhadap Keputusan Membeli Asuransi yang Dimediasi Variabel Kecenderungan Konsumen”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan, sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi?
2. Apakah pengalaman positif berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi?
3. Apakah kompetensi berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi?
4. Apakah kecenderungan membeli berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi?
5. Apakah kecenderungan membeli memediasi pengaruh pengalaman positif terhadap keputusan membeli asuransi?
6. Apakah kecenderungan membeli memediasi pengaruh kompetensi terhadap keputusan membeli asuransi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji:

1. Untuk menguji pengaruh positif pengetahuann keuangan terhadap keputusan membeli asuransi?
2. Untuk menguji pengaruh positif pengalaman terhadap keputusan membeli asuransi?
3. Untuk menguji pengaruh positif kompetensi terhadap keputusan membeli asuransi?
4. Untuk menguji pengaruh kecenderungan membeli terhadap keputusan membeli asuransi?
5. Untuk menguji kecenderungan memediasi pengaruh pengalaman terhadap keputusan membeli asuransi?
6. Untuk menguji kecenderungan memediasi pengaruh kompetensi terhadap keputusan membeli asuransi?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta dapat menambah wawasan mengenai berbagai aktivitas dan strategi pemasaran yang tepat pada perusahaan serta pengaruh perubahan dunia luar terhadap perkembangan perusahaan, terutama dalam bidang asuransi.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan dalam pengambilan keputusan dan untuk mengembangkan perusahaan dan menjual produknya.

3. Bagi Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur bagi mahasiswa manajemen keuangan khususnya dalam hal asuransi dan variabel-variabel yang mempengaruhinya.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait dengan topik sejenis, serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan singkat mengenai pembahasan skripsi, maka penulisan dibagi dalam lima bab pembahasan, dimana masing-masing bab saling berhubungan satu sama lainnya.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai garis besar data tanggapan responden berdasarkan beberapa karakteristik seperti faktor demografi yang meliputi jenis kelamin, sebagai pengambil keputusan pembelian asuransi, umur, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, produk asuransi. Selain itu, pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil analisis data dari variabel penelitian yang telah diuji serta dibahas mengenai hipotesis penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas. Adapun isi dari bab lima yaitu meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran yang diperlukan bagi peneliti.