

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perusahaan asuransi saat ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat, diketahui dari banyaknya perusahaan asuransi yang mudah ditemukan dimana saja. Dengan banyaknya ditemukan perusahaan asuransi, menyebabkan adanya persaingan antara perusahaan asuransi tersebut. Pesatnya perkembangan perusahaan asuransi di lingkungan masyarakat dikarenakan banyaknya produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Di Indonesia sudah terdapat banyak berbagai macam perusahaan asuransi jiwa, misalnya saja PT. Asuransi Jiwasraya, PT. Prudential Life Assurance, PT. Allianz Life Indonesia, PT. Asuransi Jiwa Bumiputera, dan masih banyak lagi. Setiap perusahaan asuransi memiliki produk keunggulannya masing-masing seperti asuransi kesehatan, asuransi pendidikan dan asuransi jiwa. Asuransi Jiwa Bumiputera merupakan perusahaan asuransi pertama dan tertua di Indonesia yang berdiri pada tanggal 12 Februari 1912. Nama awalnya asuransi Bumiputera adalah Onderlinge Levensverzekering Maatschapij PGHB.

Asuransi Bumiputera sudah tersebar diseluruh penjuru Indonesia sehingga nama asuransi jiwa Bumiputera sudah tidak asing lagi terdengar oleh masyarakat luas. Salah satu contoh cabang Bumiputera yang ada di Indonesia adalah Bumiputera yang ada di Medan.

Asuransi Bumiputera dibagi menjadi dua bagian, yaitu asuransi Bumiputera konvensional dan asuransi Bumiputera syariah. Masing-masing perusahaan memiliki keunggulan produk meskipun dibawah naungan yang sama. Akan tetapi pada dasarnya yang membedakan antara asuransi konvensional dan syariah adalah terletak pada akadnya. Pada asuransi konvensional menggunakan akad jual beli, dalam akad jual beli peserta asuransi maupun perusahaan asuransi akan menyetujui transaksi yang terjadi.

Sedangkan asuransi syariah menggunakan akad *tabarru'* (akad tolong-menolong), dimana apabila terjadi sesuatu risiko pada salah satu peserta asuransi, peserta lain akan membantu dengan dana sosial (*tabarru'*).

Pada asuransi syariah Bumiputera produk unggulan yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah asuransi jiwa syariahnya karena pada produk ini nasabah dapat menerima manfaat berupa santunan jika nasabah meninggal dunia. Manfaat dari memiliki polis asuransi jiwa syariah ini adalah jaminan kepastian atas tertanggung dan keluarga dalam menyambangi berbagai risiko kehidupan.

Secara umum perusahaan asuransi didirikan sebagai pengalihan risiko. Risiko yang tidak dapat dihindari dan dapat terjadi kapan saja dan dimana saja. Seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, banjir, gempa bumi, hingga kehilangan harta benda. Oleh karenanya, usaha dan upaya manusia untuk menghindari risiko tersebut adalah dengan cara berasuransi.

Di zaman serba modern seperti saat ini, asuransi sudah tidak asing lagi terdengar di telinga masyarakat. Perkembangan asuransi dari zaman ke zaman berkembang dengan pesat, sehingga banyak dari masyarakat yang sudah memiliki produk asuransi, terutama asuransi jiwa syariah. Saat ini masyarakat bebas memilih produk apa saja yang mereka butuhkan sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Kegiatan tersebut itulah yang dimaksud dengan perilaku konsumen.

Sikap perusahaan dalam melayani konsumen sangatlah diutamakan, dikarenakan banyaknya persaingan antar perusahaan-perusahaan asuransi yang sudah ada. Dalam hal ini, maka perusahaan asuransi harus mengetahui alasan konsumen dalam memilih produk asuransi yang mereka pilih. Sehingga perusahaan dapat menjelaskan lebih detail lagi tentang produk mereka yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, agar konsumen tidak salah dalam pengambilan keputusan pembelian produk asuransi.

Dengan begitu, untuk mengetahui kepuasan konsumen dari suatu pembelian produk asuransi, harus mengetahui perilaku-perilaku konsumen yang mempengaruhi keputusan pembelian. Dimana, dengan mengetahui

perilaku konsumen maka dapat diketahui apakah konsumen merasa puas atau malah sebaliknya. Jika konsumen merasa puas maka tidak dapat dipungkiri ia akan mengulang dan melakukan pembelian produk asuransi itu lagi. Sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas maka mereka akan berpikir berulang kali untuk membeli produk asuransi itu atau malah tidak akan membeli lagi. Seperti diketahui, kodrat manusia meninggalkan suatu produk yang menurut mereka tidak menguntungkan bagi mereka. Oleh karena itu, sebagai konsumen bijakla dalam memilih atau membeli suatu produk asuransi. Sehingga tidak ada penyesalan di hari kemudian.

Saat ini produk yang sangat diminati oleh konsumen adalah asuransi jiwa syariah. Namun dalam perkembangannya mengenai ketertarikan nasabah dalam berasuransi pada PT. AJS Bumiputera cabang Medan mengalami fluktuasi beberapa tahun terakhir ini. Berikut tabel permintaan kebutuhan atas asuransi jiwa syariah:

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Pada PT. AJS Bumiputera Cabang Medan Periode 2017-2021**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Nasabah</b> | <b>Persentase</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------|
| 2017         | 370                   | 19%               |
| 2018         | 425                   | 22%               |
| 2019         | 440                   | 22%               |
| 2020         | 385                   | 20%               |
| 2021         | 340                   | 17%               |
| <b>Total</b> | <b>1960</b>           | <b>100%</b>       |

Sumber: PT. AJS Bumiputera Cabang Medan

Berdasarkan dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah keseluruhan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2019 sampai dengan 2021 terus mengalami penurunan hal ini disebabkan adanya pandemi berupa Covid-19 menerpa Indonesia yang

mempengaruhi penurunan dari segala sektor seperti dalam sistem perekonomian masyarakat.

Pada perusahaan asuransi Bumiputera permintaan akan asuransi jiwa syariah mengalami fluktuatif setiap tahunnya. Ketertarikan masyarakat pada asuransi jiwa syariah pada dasarnya belum diketahui secara umum. Hal ini terjadi karena setiap individu memiliki kebutuhan kemampuan yang masing-masing berbeda. Perbedaan individu menggambarkan karakteristik individu yang muncul dari dalam diri konsumen. Konsumen hidup di lingkungan yang kompleks dimana keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang terdiri dari faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi. Penjabaran lebih luas dan lebih rinci mengenai faktor lingkungan yaitu karakteristik demografi, sosial dan ekonomi, keluarga, kelompok acuan, lingkungan dan situasi konsumen. Keputusan konsumen dalam pemilihan produk sering dipengaruhi oleh dorongan-dorongan yang sifatnya psikologis. Konsumen juga sering memutuskan untuk memilih menggunakan produk atau merek tertentu dalam rangka aktualisasi diri sekaligus sebagai sarana untuk masuk kedalam komunitas yang diharapkannya. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aasuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Cabang Medan).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perlunya pemahaman perusahaan asuransi mengenai perilaku konsumen.
2. Menurunnya jumlah nasabah dari tahun 2019 sampai dengan 2021.
3. Berpengaruhnya faktor budaya, pribadi, sosial, dan psikologi terhadap keputusan pembelian perilaku konsumen.

### C. Batasan Masalah

Tujuan dari batasan masalah ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak meluas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari topik permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berlandaskan idenifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah yang hanya pada faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi dimana dapat mempengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

### D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor budaya mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
2. Apakah faktor sosial mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
3. Apakah faktor pribadi mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
4. Apakah faktor psikologi mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?
5. Apakah faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi mempengaruhi secara simultan terhadap perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah faktor budaya mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui apakah faktor sosial mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui apakah faktor pribadi mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
4. Untuk mengetahui apakah faktor psikologi mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.
5. Untuk mengetahui apakah faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi mempengaruhi secara simultan terhadap perilaku konsumen dalam keputusan pembelian asuransi jiwa syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti  
Diharapkan dapat menambah wawasan peneliti untuk mengkaji minat nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah dan juga untuk memperluas ilmu pengetahuan peneliti mengenai industri asuransi syariah.
2. Bagi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera  
Diharapkan dapat memahami kebutuhan konsumen dalam asuransi jiwa syariah dan meningkatkan kualitas produk.
3. Bagi Akademik  
Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menjadi bahan informasi dalam pembelajaran yang berkaitan dengan keputusan pembelian nasabah dalam membeli asuransi jiwa syariah.