

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

**Diajukan sebagai syarat guna
Memenuhi gelar S I**



Disusun Oleh :

**Nama : Sherly Yuliani
Nomor Mahasiswa : 99 311 134
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**Pengaruh Motivasi Konsumen
terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Suka Rela
Asuransi Kecelakaan Diri PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



ditulis oleh :

Nama : Sherly Yuliani
Nomor Mahasiswa : 99311134
Program studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta,
Penulis, 15 Juli 2004.


Sherly Yuliani

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH SUKARELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

Nama : Sherly Yuliani
Nomor Mahasiswa : 99311134
Progam Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 10 Mei 2004.

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Sri Hardjanti, M.M.

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH SUKARELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI
PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA**

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia

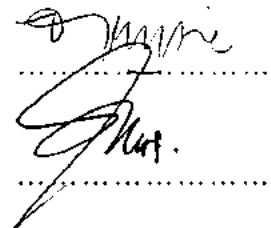
Nama : Sherly Yuliani
Nomor Mahasiswa : 99311134
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 15 Juli 2004.

Disahkan oleh

Penguji/Pembimbing Skripsi : Dra. Hj. Sri Hardjanti, M.M


Penguji : Drs. H. Sumadi, M.Si



.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Drs. Harsono Muhammad, MA

ABSTRAK

Dunia asuransi tidak lagi dipandang sebagai barang mewah yang hanya layak dinikmati kaum berduit saja. Kini asuransi sudah merupakan kebutuhan, sudah dianggap penting oleh setiap kalangan. Pemahaman tersebut cukup realistis, bahwa mengikuti asuransi berarti memperoleh jaminan keamanan atas resiko baik untuk saat ini maupun jaminan atas beban di kehidupan di masa yang akan datang. Produk-produk inovatif yang semakin memudahkan nasabah terus diluncurkan di pasar mengakibatkan perusahaan asuransi semakin berkembang. Dengan semakin banyaknya perusahaan sejenis, persaingan untuk mendapatkan konsumen tidak bisa dihindari. Pihak Manajemen harus dapat mencermati situasi yang ada serta harus mengetahui sikap konsumen yang selalu berubah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami motivasi konsumen agar dapat mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, mengingat konsumen merupakan faktor utama bagi eksistensi suatu perusahaan Atas dasar uraian tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan mengambil judul "PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA."

Metode analisis yang digunakan adalah analisa Kualitatif, analisa Indeks Sikap dengan formulasi Fishbein, analisa Chi-square. Sample yang diambil sebagai responden adalah nasabah suka rela asuransi kecelakaan diri PT. Jasaraharja Putera perwakilan Tasikmalaya. Dari penelitian yang telah dilakukan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai negri/swasta dengan berpenghasilan berkisar Rp. 1.000.000 ,00 – Rp. 3.000.000 ,00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mempunyai sikap yang cukup baik terhadap atribut jasa asuransi kecelakaan diri. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat, antara lain dengan memberikan penyuluhan tentang asuransi kecelakaan diri serta menawarkan keunggulan-keunggulan produk tersebut.

Saran yang diberikan ditujukan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam mengatasi kekurangan yang ada sehingga dapat meningkatkan profesionalisme kerja untuk meningkatkan produktifitas.

Motto :

- Seberat apapun itu cobaan yang menimpa, asal dihadapi dengan sungguh-sungguh dan kerendahan hati serta tawakal kepadaNYa, Insyaa Allah akan dilalui dengan keindahan.
- Jangan pernah takut mencoba hal yang baru selama membawa hikmah yang baik.

Karya kecil ini kupersembahkan kepada:
Kedua Orang tuaku,
Adik - adikku,
Suamiku, cahaya malaikat mungilku,
Serta semua sahabat dan teman-temanku...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat serta karunia-NYA yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN TASIKMALAYA", yang merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak kekurangan-kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan rasa hormat, serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta atas segala kasih sayang, do'a serta segala pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih pula penulis sampaikan untuk adik-adikku tersayang dan suamiku tercinta serta semua sahabat dan teman-temanku yang telah memberikan motivasi bagi penulis.

Selain itu, penulis sampaikan juga terima kasih yang sedalam-dalamnya atas semua bantuan, dukungan serta dorongan moril yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Luthfi Hasan, M.S selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Suwarsono, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dra. Sri Hardjanti, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Lus Haryanto, SE selaku Pimpinan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya dan Bapak Didi Darmadhi, SE selaku pimpinan PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya yang telah memberi kesempatan dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
5. Mbak Susi Maulani Wisly selaku sekretaris PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya yang telah banyak membantu penulis.
6. Adik-adikku yang ceriwis dan nakal; Dwinita Agustina, Dimas Tri Hadyanto, dan Doni Hardianto.
7. Anak-anak kost Selokan Net, Aga, Lina, Nene', Fatma, Sari, Mbak Betha, Intan, Shiro, Imenk, Netta, Dewi serta Mas Kriss ,Mbak Hanny dan si mungil Selly.
8. Sahib-sahib kentalku, Loading Community, Ade, Ajie, Beni, Dimas, Doni, Ifhan, Iksan, Rahma dan Wiwit. Terima kasih atas keceriaan dan

kebersamaannya, semoga kita semua jadi orang-orang yang sukses, dewasa dan selalu ceriaaaa....

9. Teman-teman Management Community 99 dan teman-teman kelas B Manajemen UII angkatan 99.
10. Sahabat sejutiku di Bali; Ika, Henny, Willdahlia, Shanty, Munny Yasmin, Fitri, Jayanti, Bli Anto. *Long distance is not a big deal, friendship forever.*
11. Sahabat-sahabatku di Surabaya; Gustu, Arlash, Catoer, Agung Monster, Kopi manis,
12. Sobat-sobat KKN unit 80, Mas Agung, Mas Agus, Mas Boghel, Eko, Mas Sugeng, Mas Iwan, Erni, Intan, Uche dan warga Keparakan Lor, Mergangsan.
13. NESCAFE Team; Aa' Iman, Mas Achil, Aa' Alfred, Mas Simon, Mbak Maya, Aga, Kuman, Abank Bodat, Mas Kory, Yanis, Axcel, Windy, Ocha, Vinny, Lilin, Gina, Ginda, Eva, Ayah Bowo, Mas Yova, Andre, Aa' Dolly, Adit, Arif, triple Denny, Mas Arif, Mas Hasyim, Shanty, Oky, Indah, Eko, Made, Anton, Banu, Andri, Brondonk, Dilla, Ria, Rinda, dll. *No body's perfect but a team can be.*
14. DANCOW team, MILO team, POLO team, ADULT team, dan semua team sampling NESTLE.
15. EURO RSCG ACTIVE STRIKE FORCE, Mbak Tuti, Mbak Lia, Mbak Nana, Pak Puji, Pak Sunar, Pak Sunu dan semua rekan-rekan kitchen dan packer. Terima kasih atas pelajaran dan pengalaman kerja yang diberikan.

16. INDOSAT ; semua rekan-rekan AE, teman-teman SPG Indosat dan crew Satelindo, Indosat.

17. Teman-teman Female Presenter yang cantik-cantik; Mbak Wulan, Mbak Lola, Mbak Farha, Yanti, Ajeng, dll. Teman-teman SPG Djarum Black Capucino dan Teman-teman FP JAP. Serta semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan, do'a, motivasi dan bantuan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jogjakarta, 15 Juli 2003

Sherly Yuliani

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian	iv
Abstrak	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Kajian Pustaka	8
1.7 Hipotesis Penelitian	14
1.8 Metodologi Penelitian	14

	1.9 Metode Analisis	19
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1 Pengertian Pemasaran	25
	2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	27
	2.1.2 Konsep Pemasaran	27
	2.2 Perilaku Konsumen	29
	2.3 Teori Perilaku Konsumen	30
	2.4 Faktor yang Mempengaruhi Konsumen	33
	2.5 Teori-teori Motivasi	41
	2.6 Teori Motivasi dan Strategi Pemasaran	44
	2.7 Teori Pengukuran Motivasi	45
	2.8 Hubungan Atribut Produk dengan Karakteristik Konsumen.	46
	2.9 Proses Keputusan Pembelian	46
	2.10 Pengertian Asuransi	48
	2.11 Manfaat Asuransi	52
	2.12 Pengertian Resiko	56
	2.13 Asuransi Kecelakaan Diri	59
	2.14 Pengertian Polis	63
	2.15 Pengertian Premi	66
	2.16 Pengertian Klaim	70
	2.17 Metode Penentuan Nilai Klaim	70
	2.18 Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Diri	74
	2.19 Dokumen yang Diperlukan untuk Memperoleh Santunan ...	75

2.20 Hilangnya Hak Atas Kerugian	76
2.21 Pengaruh Motivasi Konsumen terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Suka Rela Asuransi Kecelakaan Diri	77
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	80
3.1 Metodologi Penelitian	80
3.2 Defenisi Operasional Variabel	80
3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data	83
3.4 Populasi dan Sample	85
3.5 Pengujian Validitas dan Realibilitas	86
3.6 Metode Analisis Data	88
3.7 Gambaran Umum Perusahaan	94
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	115
4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	115
4.2 Analisis Kualitatif	116
4.2.1 Karakteristik Responden	117
4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Atribut Penelitian	122
4.3 Analisis Kuantitatif	127
4.3.1 Analisis Chi-Square	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Saran	135

DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	116
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	117
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	118
Tabel 4.4 Usia Reponden	119
Tabel 4.5 Penghasilan Reponden	120
Tabel 4.6 Motivasi Mengikuti Asuransi Kecelakaan Diri PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya	121
Tabel 4.7 Penilaian terhadap Atribut Variasi Jasa Asuransi Kecelakaan Diri	122
Tabel 4.8 Penilaian terhadap Atribut Fasilitas dan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Diri	123
Tabel 4.9 Penilaian terhadap Atribut Premi Asuransi Kecelakaan Diri	124
Tabel 4.10 Penilaian terhadap Atribut Proses Klaim Asuransi Kecelakaan Diri	125
Tabel 4.11 Penilaian terhadap Atribut Ketepatan Polis Asuransi Kecelakaan Diri	126
Tabel 4.12 Crosstab antara Motivasi dengan Jenis Kelamin	128
Tabel 4.13 Crosstab antara Motivasi dengan Pekerjaan	129
Tabel 4.14 Crosstab antara Atribut Motivasi dengan Usia	130
Tabel 4.15 Crosstab antara Atribut Motivasi dengan Penghasilan	131
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Perhitungan Chi Square	133

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Karakteristik Responden dengan Atribut	22
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Karakteristik Responden dengan Atribut	92
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pusat	105
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang TkI	108
Gambar 3.4. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Tk II.....	109
Gambar 3.5. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Tk Khusus.....	110
Gambar 3.6. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Tasikmalaya	112