

# ANALISIS TINGKAT EFEKTIVITAS AGEN ASURANSI JIWA

## ABSTRAKS

Departemen pemasaran dan keagenan menjadi titik fokus didalam perusahaan asuransi jiwa, karena didalam memasarkan produknya perusahaan asuransi jiwa menggunakan jasa dari agen asuransi. Peranan agen dalam memasarkan produk asuransi jiwa ini sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan dari produk yang akan dijual, sehingga produk tersebut dapat dikatakan berhasil memenuhi permintaan pasar. Tingkat efektivitas agen dalam usahanya memasarkan produk asuransi jiwa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan status perkawinan dari agen. Didalam membahas tingkat efektivitas ini digunakan metode statistik analisis varians dengan bantuan R programming yaitu berupa software komputer. Hasil dari pembahasan ini didapat bahwa ada 2 faktor yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari seorang agen asuransi jiwa yaitu faktor usia dan pendidikan.

Kata kunci : , agen, asuransi, efektivitas, Uji

Ega Hegarini

Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Gunadarma  
hegarini@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perusahaan asuransi jiwa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dan jasa yang diberikan oleh perusahaan asuransi jiwa adalah berupa jasa proteksi atau perlindungan terhadap kerugian keuangan yang diakibatkan oleh kematian, cacat, biaya kesehatan dan menua sehingga perusahaan dalam memasarkan produknya mengalami kesulitan karena produk yang akan dipasarkannya itu bukan merupakan produk yang dapat dilihat atau berwujud.

Perusahaan asuransi secara spesifik mempunyai ciri dan tujuan operasional untuk mencapai sasarannya. Perusahaan mengusahakan kepada masyarakat agar bersedia bergabung dengannya dalam rangka menghadapi risiko-risiko yang mungkin terjadi. Dengan demikian suatu perusahaan asuransi dirancang dan diatur sedemikian rupa agar dapat melaksanakan fungsinya sebagai lembaga pengambil alih dan penerima risiko pihak lain.

Didalam perusahaan asuransi yang menjadi titik fokus dari seluruh aktivitas pemasaran yang mendistribusikan produk-produk yang akan dijual dengan cara penjualan langsung (direct selling) adalah departemen pemasaran dan keagenan.

Untuk memasarkan produknya perusahaan asuransi menggunakan beberapa sistem distribusi. Dalam pembentukan jaringan distribusi suatu produk tergantung dari jenis usahanya. Untuk perusahaan asuransi jiwa sampai sekarang masih menggunakan agen dalam pembentukan jaringan distribusi pemasarannya.

Tetapi profesi agen ini dimata masyarakat masih dipandang dengan sebelah mata. Hal ini dikarenakan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh agen. Diantaranya adalah kekurangjujuran agen dalam memaparkan hak dan kewajiban tertanggung. Yang demikian ini biasanya terungkap saat tertanggung melakukan klaim.

Untuk mengatasi hal yang demikian, perusahaan asuransi harus memberikan pemahaman kepada agen bahwa agen bekerja tidak semata-mata untuk mencari komisi, Tetapi

Juga meyakinkan atau membantu nasabah untuk mendapatkan perlindungan keuangan yang dibutuhkan.

Jadi untuk menumbuhkan penghargaan atas profesi agen dimata masyarakat, seorang agen asuransi jiwa antara lain harus benar-benar menguasai informasi tentang kondisi perusahaan yang mereka ageni jujur memaparkan tentang hak dan kewajiban tertanggung juga transparan dalam menjelaskan investasi yang dilakukan atas dana yang terhimpun.

Dari sini kita dapat melihat prospek yang cerah dari pemasaran jasa asuransi ini. Karena lambat laun masyarakat akan menyadari keuntungan dari jasa ini. Selain itu asuransi juga mendorong masyarakat untuk menabung dan mempersiapkan masa depannya. Melihat perkembangan ini tidak mengherankan bila perusahaan asuransi semakin lama semakin berkembang. Yang penting dalam menghadapi persaingan ini perusahaan asuransi harus selalu meningkatkan pelayanannya. Sehingga dapat bertahan dan berhasil.

Berdasarkan acuan diatas maka objek penelitian yang dibahas adalah pada tingkat efektivitas agen dalam usahanya memasarkan produk asuransi jiwa., berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia dan status perkawinan dari agen.

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah menentukan :

1. Apakah tingkat keberhasilan dari agen asuransi jiwa yang berjenis kelamin pria sama dengan agen yang berjenis kelamin wanita?
2. Apakah usia agen mempengaruhi tingkat efektivitas dari agen asuransi jiwa?
3. Apakah status perkawinan dari seorang agen asuransi jiwa dapat mempengaruhi tingkat efektivitas dari agen asuransi jiwa?
4. Apakah tingkat pendidikan agen dapat mempengaruhi tingkat efektivitas dari agen asuransi jiwa.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur keberhasilan dari agen Asuransi Jiwa dalam memasarkan produk asuransi jiwa berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam memperoleh data adalah dengan melakukan survey, wawancara dan observasi pada departemen pemasaran perusahaan asuransi jiwa, membagikan kuisioner kepada agen yang terdapat di 2 kantor cabang perusahaan asuransi jiwa. Metode yang selanjutnya adalah studi pustaka, yaitu dengan mempelajari buku-buku dan laporan-laporan yang sesuai dengan materi penelitian. Data yang diperoleh kemudian diolah sesuai dengan kerangka penulisan.

Karena salah satu dari metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada agen asuransi yang terdapat pada kantor cabang asuransi jiwa, maka metode statistik yang digunakan adalah distribusi sampling.

Parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- $\mu$  = Mean Populasi
- $\sigma$  = Deviasi standard populasi
- P = Proposal populasi
- $\mu_1 - \mu_2$  = Perbedaan dua mean populasi
- $P_1 - P_2$  = Perbedaan dua proporsi populasi

Sedangkan nilai statistik yang digunakan sebagai dasar untuk menduga nilai parameter adalah :

- $\bar{x}$  = mean sampel
- S = standar deviasi sampel
- P = proporsi sampel  $\left(\frac{x}{n}\right)$

$\bar{x}_1 - \bar{x}_2$  = perbedaan dua mean sampel

Penetapan uji statistik dikenal dengan hipotesis yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Yang dimaksud dengan hipotesis nol adalah pernyataan tentang tidak ada perbedaan pada populasi. Sedangkan hipotesis alternatif adalah ketidaksetujuan dengan hipotesis nol. Umumnya hipotesis alternatif sesuai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian.

Formulasi hipotesa nihil dan hipotesa alternatifnya untuk pengujian dua sisi :

- $H_0 : \mu = \mu_0$
- $H_1 : \mu \neq \mu_1$

Uji statistik yang sesuai dan berkaitan dengan pertanyaan penelitian, apakah ingin menguji mean ataukah proporsi atau ukuran yang lain. Dalam penelitian ini digunakan uji statistik dengan analisis varians karena jika kita hanya membandingkan dua kelompok saja maka nilai statistik F sama nilainya dengan nilai statistik t kuadrat dan nilai p yang diperoleh sama. Fenomena bahwa distribusi F sama dengan distribusi t kuadrat, maka dapat saja kita membandingkan dua mean dengan mempergunakan analisis varians. Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam mempergunakan uji varians untuk tiga means atau lebih dan uji t untuk dua mean ialah varians harus sama.

Bila diperoleh nilai  $p < \alpha$  (probabilitas kekeliruan lebih kecil dari tingkat kemaknaan uji statistik), maka hipotesis nol ditolak dan disimpulkan baasil atau hwa varians tersebut tidak homogen. Bila asumsi homogenitas tak dipenuhi, maka alternatif pengujian lainnya perlu dipertimbangkan misalnya dengan menggunakan uji grafik.

Tingkat kemaknaan uji statistik sering disebut dengan nilai alpha ( $\alpha$ ). Nilai alpha tersebut merupakan probabilitas kekeliruan menolak hipotesis nol pada hipotesis nol yang benar. Besarnya peluang tersebut diusahakan sekecil mungkin, karena jangan menolak hipotesis nol yang ternyata benar. Pada umumnya ditetapkan nilai alpha adalah 0,05 atau 0,1.

Selain itu yang berkaitan dengan tingkat probabilitas memperoleh hasil atau yang lebih ekstrim jika hipotesis nol benar. Atau seringkali banyak yang mengartikan sebagai peluang memperoleh hasil karena faktor chance. Nilai p diketahui setelah melakukan perhitungan uji statistik. Jika nilai p tersebut lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha yang ditetapkan, maka kita menolak hipotesis nol.

Nilai p diperoleh pada tabel distribusi. Bila melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan program komputer, biasanya diperoleh hasil nilai p yang sesungguhnya, misal nilai  $p = 0,0003$ .

- $H_0$  diterima apabila semua varians sama atau homogen
- $H_0$  ditolak apabila paling tidak ada satu varians yang berbeda.

### ANALISIS DATA

Proses pengolahan data untuk penelitian ini menggunakan alat bantu berupa software statistik yang dikenal dengan R Programming. Hasil dari pengolahan data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif. Analisis yang digunakan untuk pengkajian ini adalah berupa analisis varians.

Jika hasil uji statistik menolak hipotesis nol, maka tak dapat disimpulkan mean mana yang berbeda atau semua mean populasi berbeda. Jadi hanya dapat disimpulkan bahwa ada salah satu mean populasi berbeda.

Analisis varians mempergunakan informasi variasi pada semua observasi dan dibagi dalam :

- a. Variasi setiap subjek pengamatan dan mean kelompok subjek.
- b. Variasi antara mean kelompok dengan mean total.

Jika mean kelompok berbeda satu sama lain, maka akan tercermin pada variasi antar kelompok tersebut dan mean total dibandingkan variasi diantara subjek-subjek pada masing-masing kelompok.

Perhitungan analisis varians adalah sebagai berikut :

1. Jumlah kuadrat antar group (Between-groups Sum of squares =SSB)

$$SSB = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{x}_i - \bar{x})^2$$

Derajat kebebasannya (df) adalah k-1

2. Jumlah kuadrat dalam group (within groups Sum of Squares = SSW)

$$SSW = \sum_{i=1}^k (n_i - 1) S_i^2$$

Derajat kebebasannya (df) adalah n total - 1

3. Mean kuadrat antar group (Between Groups Mean Square)

$$MSB = \frac{SSB}{k - 1}$$

4. Mean kuadrat dalam group (Within Group Mean Square)

$$MSW = \frac{SSW}{n_{total} - k}$$

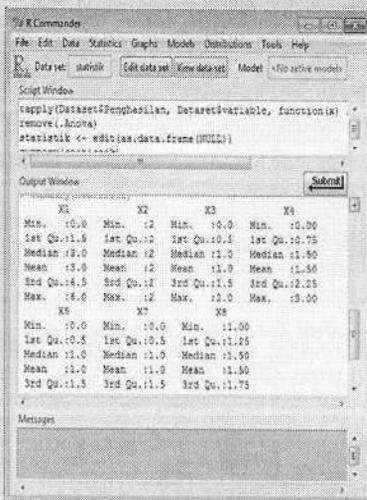
5. Untuk Menguji Statistik perlu dihitung statistik F berdasarkan mean kuadrat.

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

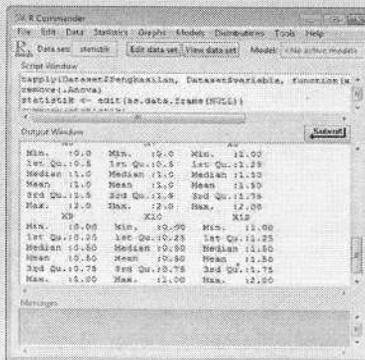
Hasil analisis varians yang ditampilkan pada tabel anova dengan menggunakan bantuan software R programming adalah:

### JENIS KELAMIN

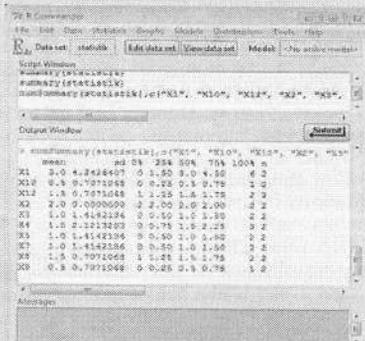
Hasil uji statistik untuk jenis kelamin



Gambar 1a. Proses pengolahan data untuk faktor jenis kelamin



Gambar 1b. Proses pengolahan data untuk faktor jenis kelamin



Gambar 1c. Proses pengolahan data untuk faktor jenis kelamin



Gambar 1d. Proses pengolahan data untuk faktor jenis kelamin

Dengan menggunakan tingkat kemaknaan uji statistik atau nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan berdasarkan hasil dari pengolahan uji statistik didapatkan nilai p sebesar 0,1746 maka dapat disimpulkan bahwa:

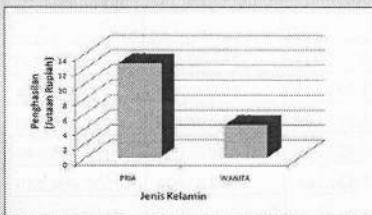
- $H_0$  = Keberhasilan dari agen yang berjenis kelamin pria sama dengan agen yang berjenis kelamin wanita.
- $H_1$  = Ada perbedaan tingkat keberhasilan antara agen yang berjenis kelamin pria dengan agen yang berjenis kelamin wanita.

Karena nilai p lebih besar dari nilai alpha ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, yaitu 0,1746 > 0,05 maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Jadi faktor jenis kelamin tidak

mempengaruhi tingkat efektivitas dari seorang agen asuransi jiwa.

Berikut ini adalah grafik yang menjelaskan hubungan antara Jenis kelamin dengan tingkat penghasilan yang diperoleh oleh seorang agen asuransi jiwa.

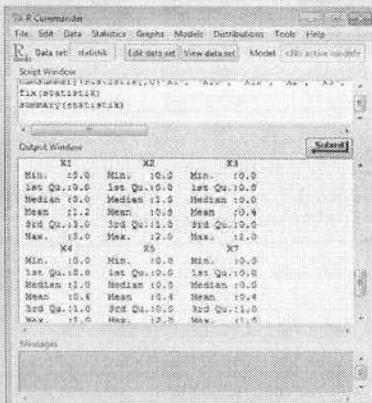


Gambar 1c. Grafik perbandingan antara jenis kelamin dengan tingkat penghasilan

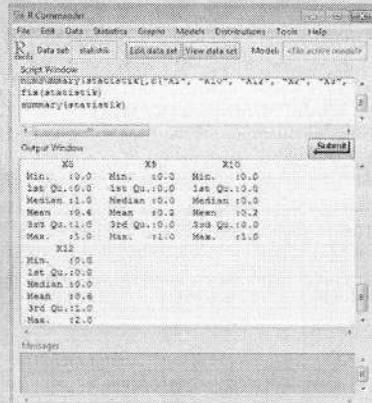
Perbedaan hasil yang diperoleh antara uji statistik dengan uji grafik dapat disebabkan karena pada hasil uji statistik perbedaannya tidak terlihat dengan jelas sehingga hipotesa nol diterima dan hipotesa alternatif ditolak. Dan berdasarkan data yang terkumpul untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 2/3 sedangkan jenis kelamin wanita sebanyak 1/3 dari jumlah keseluruhan. Hal ini dapat mengakibatkan jumlah penghasilan rata-rata yang sangat jauh.

### USIA

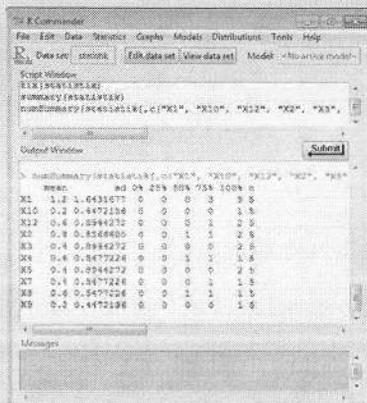
Hasil uji statistik untuk faktor usia



Gambar 2a. Proses pengolahan data untuk faktor Usia



Gambar 2b. Proses pengolahan data untuk faktor Usia



Gambar 2c. Proses pengolahan data untuk faktor Usia

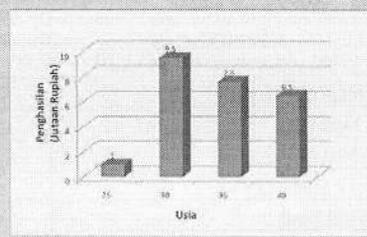


Gambar 2d. Proses pengolahan data untuk faktor Usia

Dengan menggunakan tingkat kemaknaan uji statistik atau nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan berdasarkan hasil dari pengolahan uji statistik didapatkan nilai p sebesar 0,01011 dengan ketentuan terhadap hipotesa :

- $H_0$  = Usia tidak mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa.
- $H_1$  = Usia mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ditolak karena nilai p yang diperoleh lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan, yaitu  $0,01011 < 0,05$  sehingga ditemukan perbedaan usia didalam menjalankan tugas sebagai seorang agen. Berikut ini adalah grafik yang menggambarkan hubungan antara faktor usia dengan tingkat penghasilan dari seorang agen asuransi jiwa.



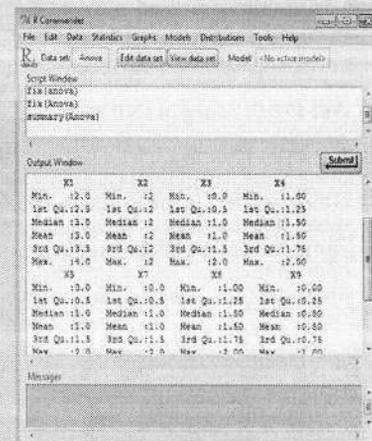
Gambar 2e. Grafik perbandingan usia agen terhadap tingkat penghasilan

Dari grafik dapat disimpulkan bahwa pada saat usia tertentu seorang agen dapat mencapai tingkat efektivitas yang maksimal. Pada usia kurang dari 25 tahun seorang agen masih perlu belajar mengenai metode-metode penjualan produk asuransi, cara pendekatan yang digunakan untuk menarik prospek yang berpotensi dan selain itu juga belum mempunyai pengalaman didalam bidang perasuransian. Ini terbukti pada tingkat penghasilan yang dapat diperoleh rata-rata untuk 12 bulan terakhir hanya sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

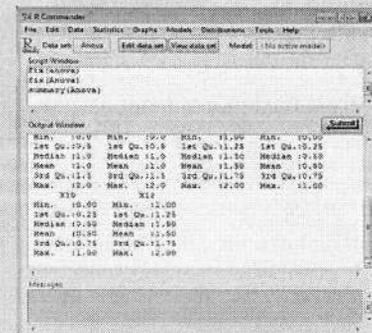
Setelah menginjak usia 30 tahun seorang agen asuransi sudah dapat dikatakan sebagai usia yang produktif dan berpotensi dalam karirnya. Hal ini dapat dilihat pada grafik diatas bahwa seorang agen pada usia sekitar 30 tahun dapat mencapai tingkat penghasilan rata-rata sebesar Rp. 9.500.000 (sembilan juta lima ratus ribu rupiah) untuk 12 bulan terakhir ini. Selanjutnya saat usia seorang agen memasuki angka 35 tahun maka produktivitasnya sudah mulai menurun, ini dapat disebabkan karena sudah mulai kompleksnya permasalahan yang dihadapi atau karena masalah kesehatan sehingga mempengaruhi aktivitasnya didalam menjalankan tugas sebagai agen asuransi jiwa.

### STATUS PERKAWINAN

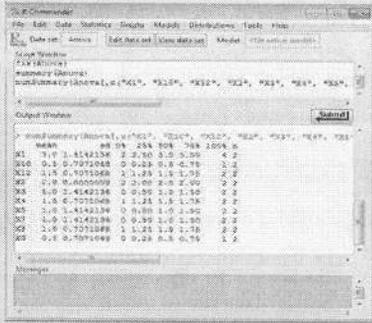
Hasil uji statistik untuk faktor status perkawinan



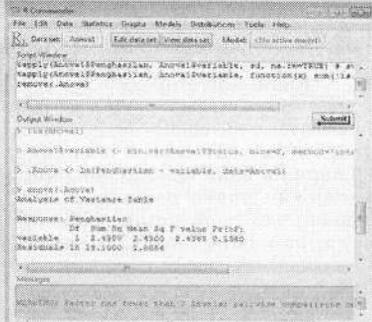
Gambar 3a. Proses pengolahan data untuk faktor status perkawinan



Gambar 3b. Proses pengolahan data untuk faktor status perkawinan



Gambar 3c. Proses pengolahan data untuk faktor status perkawinan



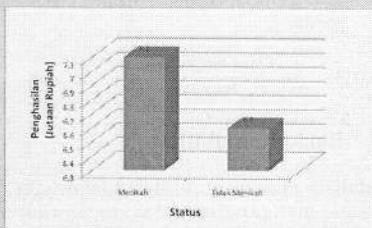
Gambar 3d. Proses pengolahan data untuk faktor status perkawinan

Dengan menggunakan tingkat kemaknaan uji statistik atau nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan berdasarkan hasil dari pengolahan uji statistik didapatkan nilai p sebesar 0,1360 maka dapat disimpulkan bahwa:

- $H_0$  = Status Perkawinan tidak mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa
- $H_1$  = Status perkawinan mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa.

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Ini disebabkan nilai p yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha yang ditetapkan, yaitu  $0,1360 > 0,05$  sehingga status perkawinan tidak dapat dijadikan faktor dalam menentukan tingkat efektivitas dari seorang agen asuransi dalam menjalankan tugasnya.

Berikut ini adalah grafik yang menjelaskan hubungan antara status perkawinan dengan tingkat penghasilan yang diperoleh oleh seorang agen asuransi jiwa.



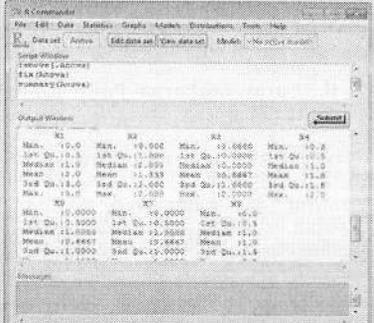
Gambar 3e. Grafik perbandingan tingkat penghasilan dengan status perkawinan

Pada grafik diatas terlihat adanya perbedaan antara seorang agen yang belum menikah dengan seorang agen yang sudah menikah, hal ini dapat dilihat bahwa agen yang belum menikah dapat memperoleh penghasilan sebesar Rp. 7.100.000,- (tujuh juta seratus ribu rupiah) untuk 12 bulan terakhir ini, sedangkan agen yang sudah menikah dapat memperoleh penghasilan rata-rata sebesar Rp. 6.600.000,- (enam juta enam ratus ribu rupiah) untuk 12 bulan terakhir ini.

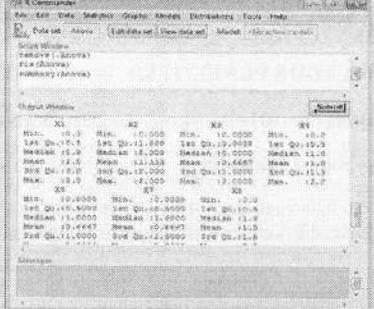
Perbedaan hasil yang diperoleh antara uji statistik dengan uji grafik dapat disebabkan karena pada hasil uji statistik perbedaannya tidak terlihat dengan jelas sehingga hipotesa nol diterima dan hipotesa alternatif ditolak.

**PENDIDIKAN**

Hasil uji statistik untuk faktor pendidikan



Gambar 4a. Proses pengolahan data untuk faktor Pendidikan



Gambar 4b. Proses pengolahan data untuk faktor jenis kelamin



Gambar 4c. Proses pengolahan data untuk faktor pendidikan

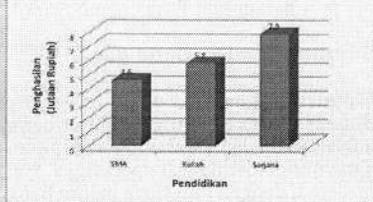
Dengan menggunakan tingkat kemaknaan uji statistik atau nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan berdasarkan hasil dari pengolahan uji statistik didapatkan nilai p sebesar 0,003221 maka dapat disimpulkan bahwa:

- $H_0$  = Tingkat pendidikan tidak mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa.
- $H_1$  = Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa.

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Ini disebabkan nilai p yang diperoleh lebih kecil dari nilai alpha yang ditetapkan, yaitu  $0,003221 < 0,05$ .

Jadi faktor pendidikan sangat mempengaruhi tingkat efektivitas dari seorang agen asuransi jiwa dalam menjalankan tugasnya.

Berikut ini adalah grafik yang menjelaskan hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat penghasilan yang diperoleh dari seorang agen asuransi jiwa.



Gambar 4d. Grafik antara tingkat pendidikan dengan tingkat penghasilan

Pada grafik diatas terlihat bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat penghasilannya. Seorang agen yang berpendidikan SMA rata-rata penghasilannya dalam 12 bulan terakhir ini mencapai Rp. 4.600.000,- (empat juta enam ratus ribu rupiah), untuk agen yang berpendidikan D3 atau masih kuliah rata-rata penghasilannya sebesar Rp. 5.800.000,- (Lima juta delapan ratus ribu rupiah) sedangkan agen yang berpendidikan S1 mempunyai tingkat penghasilan yang lebih besar yaitu sebesar Rp. 7.900.000,- (tujuh juta sembilan ratus ribu rupiah).

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari analisis data dengan menguji 4 (empat) faktor yang dianggap dapat mempengaruhi tingkat efektivitas agen asuransi jiwa dalam usahanya mengumpulkan polis adalah Jenis kelamin, usia, status perkawinan dan pendidikan, ternyata ada 2 faktor yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari seorang agen asuransi jiwa yaitu faktor usia dan pendidikan.

Seseorang dalam menjalankan tugasnya mempunyai batasan tertentu untuk dapat dikatakan sebagai usia

produktif. Sedangkan untuk faktor pendidikan memang sudah selayaknya jika makin tinggi tingkat pendidikan maka makin tinggi juga tingkat penghasilan dari agen tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma. Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Edisi kedua. Alfabeta. Bandung. 1992

Djawanto P.S dan Pangestu Subagyo, statistik induktif, Edisi ketiga BPFE, Yogyakarta 1988.

Ega Hegarini, Analisis Tingkat Efektifitas Agen Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera, Thesis. 1995.

FLMI Insurance Education Program, Marketing Life and Health Insurance, Edited By Nancy E .Strickler , FLMI, LOMA, Atlanta, Georgia.

Heri Sasono, (1995); "Tanggung jawab dan status sosial agen dalam industri Asuransi Jiwa", warta Bumiputera.

Kasir Iskandar, Dasar-dasar operasional Perusahaan Asuransi Jiwa & kesehatan, Bagian 2, PT. Infomega Diliman, Jakarta: 1991.

Pandu Riono dan Iwan Ariawan, Manajemen dan Analisis Data Penelitian. Pusat Penelitian Kesehatan Lembaga Penelitian Universitas Indonesia. Jakarta: 1993.

# INSURANCE

