

Analisis Mixed Method Digitalisasi pada Perusahaan Asuransi ABC dan Faktor yang Mempengaruhi Keputusan dalam Membeli Jasa Asuransi = Mixed Method Analysis of Digitalization in ABC Insurance Company and Factors Affecting Decisions in Purchasing Insurance Services

Elvina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491952&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada sebagian besar industri, digitalisasi mengalami perkembangan dan kemajuan yang cukup signifikan. Namun demikian, hal ini tidak terjadi pada industri asuransi. Anggapan paling umum terkait dengan alasan terbesar ketertinggalan industri asuransi adalah adanya pola pikir industri asuransi yang menganggap bahwa implementasi digital merupakan suatu komponen yang menambah 'biaya operasi' dan bukanlah sebuah investasi yang harus dilakukan oleh perusahaan. Digitalisasi membawa perubahan pada metode distribusi perusahaan asuransi. Tujuan utama dari setiap bisnis adalah akuisisi, oleh karena itu penting untuk mengetahui faktor-faktor yang signifikan mempengaruhi pembelian jasa asuransi. Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Akseptabilitas Syarat dan Ketentuan Asuransi, Kompetensi Perusahaan Asuransi, Perilaku Moneter terhadap Asuransi, dan Kemungkinan untuk Mengurangi Jumlah Premi yang Dibayarkan. Penelitian ini dilakukan menggunakan *sequential mixed method analysis* yang terdiri atas 2 fase yakni fase kualitatif dengan *in-depth interview*, dan kemudian dilanjutkan dengan fase kuantitatif dengan survei yang dinilai menggunakan skala Likert. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Akseptabilitas Syarat dan Ketentuan Asuransi dan Kompetensi Perusahaan Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan dalam Membeli Jasa Asuransi. Sedangkan Perilaku Moneter terhadap Asuransi dan Kemungkinan untuk Mengurangi Jumlah Premi yang Dibayarkan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan dalam Membeli Jasa Asuransi.

In most industries, digitalization has experienced significant progress and development. However, this did not happen in the insurance industry. The most common assumption related to this phenomenon is the mindset of the insurance industries which consider digitalization as a component that adds 'operating costs' and not an investment that must be done by the company. Digitalization affects the distribution method in insurance companies. As the main purpose of every businesses is acquisition, it is important to know the factors that significantly influence the purchase of insurance services. Some of the factors used in this study include Acceptability of Insurance Terms and Conditions, Insurance Company Competence, Monetary Behavior towards Insurance, and Possibility to Reduce Amount of Premium Paid. This research was conducted using sequential mixed method analysis which consists of 2 phases, namely the qualitative phase with in-depth interviews, and then continued with the quantitative phase with the survey assessed using Likert scale. Based on the research conducted, it is known that the Acceptability of Insurance Terms and Conditions and Insurance Company Competence have a positive and significant effect on Decisions in Purchasing Insurance Services. However, Monetary Behavior towards Insurance and Possibility to Reduce the Amount of Premium Paid do not have a positive and significant effect on Decisions in Purchasing Insurance Services.