

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Nilai koefisien Korelasi secara keseluruhan ( R ) adalah sebesar 0,900. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan atau korelasi variabel-variabel independen dengan variabel dependent erat yaitu sebesar 90 %. Dengan demikian, keputusan calon nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diteliti misalnya faktor ketidakpastian timbulnya suatu risiko, faktor rasa aman dampak suatu risiko, faktor kekhawatiran dan ketakutan akan suatu risiko, faktor kerugian dan modal.
2. Hasil temuan menunjukkan bahwa faktor rasa aman dampak suatu risiko mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan calon para nasabah dalam membeli polis asuransi kebakaran, sehingga faktor ini yang cukup relevan.
3. Sebelum melakukan pembelian, umumnya calon nasabah telah mencari informasi tentang jasa asuransi yang diinginkan dalam sumber informasi yang paling banyak dijadikan referensi bagi calon nasabah. Dalam penelitian ini adalah melalui PT. Asuransi Buana Independent cabang Palembang, karena dianggap dapat memberikan informasi yang lebih baik dan dapat dipercaya.

4. Yang menarik dari hasil penelitian ini adalah umumnya responden yang datang ke perusahaan asuransi untuk membeli polis asuransi kebakaran untuk mencari Rasa Aman dan klaim yang cepat. Hal ini disadari oleh calon nasabah karena membeli polis asuransi kebakaran yang diinginkan tidak sekedar membeli polis asuransi kebakaran saja, tetapi harus diperhatikan suku premi, diskon, dan jika terjadi klaim cepat dilakukan oleh pihak asuransi.

Alasan lainnya adalah karena calon nasabah menyadari bahwa polis asuransi kebakaran sudah merupakan kebutuhan untuk menjaga kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi.

Alasan terakhir, umumnya calon nasabah telah mencari informasi terlebih dahulu atau minta bantuan orang lain yang mengerti akan jasa asuransi sebelum memutuskan untuk membeli polis asuransi kebakaran.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil temuan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan calon nasabah adalah faktor rasa aman dampak suatu risiko, namun demikian sebaiknya untuk penelitian lanjutan lebih banyak diteliti dari sudut pandang calon nasabah dengan menambahkan unsur motivasi, sosial, budaya, dan variabel lainnya.
2. Sebaiknya pihak perusahaan asuransi dapat memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik, baik itu pada saat nasabah mau masuk asuransi ( penutupan pertanggungan ) maupun pada saat terjadinya klaim ( proses ganti rugi ).

Pelayanan yang baik pada saat penutupan meliputi penjelasan yang menyeluruh kepada nasabah mengenai jaminan asuransi, syarat, dan kondisi asuransi, serta penjelasan lainnya yang diperlukan para nasabah. Sedangkan pelayanan pada saat klaim meliputi tanggapan yang cepat terhadap terjadinya klaim serta jikalau dirasa nasabah / tertanggung salah memenuhi segala persyaratannya, klaim harus segera diproses.

3. Dunia asuransi / perusahaan asuransi secara bersama dan berkesinambungan dengan pihak terkait ( Dewan Asuransi Indonesia dan Para Anggota ) harus mendorong perkembangan perasuransian di Indonesia terutama yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat akan pentingnya berasuransi. Hal ini bisa dilakukan dengan adanya seminar-seminar, kuliah umum, ataupun penyuluhan langsung kepada masyarakat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan dunia perasuransian.