

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan, dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin istilah “*diasuransikan*” biasanya merujuk pada segala sesuatu yang mendapatkan perlindungan. Asuransi Jiwa dan Asuransi Kesehatan bagi wiraswastawan dan pekerja informal yang tidak memiliki jaminan kesehatan dari suatu perusahaan atau instansi pemerintahan merupakan hal yang dirasa cukup penting, karena pekerja yang mempunyai resiko kecelakaan kerja yang tinggi membutuhkan asuransi jiwa dan kesehatan.

Di era sekarang, asuransi jiwa dan kesehatan adalah produk asuransi pilihan banyak orang. Dengan pola hidup modern yang terkadang kurang memperhatikan faktor kesehatan, yang dipadukan dengan bahan makanan yang banyak beredar di pasaran dengan kandungan pestisida kimia semakin lama akan menumpuk residunya dalam badan seseorang. Hal inilah yang di kemudian hari banyak orang yang terkena

sakit kritis seperti jantung, stroke, diabetes, dan sakit kritis lainnya. Produk asuransi kesehatan banyak dicari karena resiko seseorang untuk sakit di era modern ini lebih besar daripada orang jaman dahulu.

Disadari atau tidak untuk keperluan pribadi, orang mengalihkan resiko atau berinvestasi dengan membeli asuransi bertujuan untuk menjaga gaya hidup, untuk diri sendiri atau keluarganya atau untuk meningkatkan gaya hidup mereka. Sebagian lapisan masyarakat Indonesia tidak memiliki asuransi karena pengetahuan tentang keberadaan dan peran asuransi belum sampai kepada mereka. Pada sebagian lagi adalah karena citra atau persepsi asuransi di mata mereka masih belum baik terutama dari aspek layanan klaim. Klaim adalah permintaan resmi yang ditujukan kepada perusahaan asuransi terkait perlindungan finansial atau ganti rugi dari pihak bertanggung sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati antara bertanggung dengan perusahaan penyedia jasa asuransi. Namun, kebutuhan terhadap perlindungan asuransi, baik asuransi umum maupun asuransi kehidupan (jiwa) menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat Indonesia.

Masyarakat modern adalah masyarakat yang telah mengalami transformasi ilmupengetahuan dan teknologi. Masyarakat modern merupakan masyarakat yang mampu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi zamannya atau hidup sesuai dengan konstelasi zamannya. Kondisi dan situasi setiap masyarakat berbeda, maka modernisasi (proses menuju masyarakat modern) antara masyarakat satu dengan lain berbeda, misalnya modernisasi bangsa-bangsa bekas jajahan (baru merdeka) yang rakyatnya masih miskin, bodoh dan terbelakang akan lebih banyak menekankan pada

penguasaan teknologi dan ilmu pengetahuan. Pada bangsa yang sudah maju dalam bidang iptek dan perekonomiannya, akan menekankan pada bidang non-material seperti masalah moral atau religi.

Sekarang ini kebutuhan setiap masyarakat semakin banyak dan kompleks. Seperti yang kita ketahui kebutuhan adalah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun kebutuhan rohani. Kebutuhan manusia tidak terbatas pada kebutuhan yang bersifat konkret tetapi juga bersifat abstrak. Misalnya rasa aman, ingin dihargai, atau dihormati, maka kebutuhan manusia bersifat tidak terbatas. Tuntutan zaman menuntut kita untuk bisa menyesuaikan diri dengan baik, karena kalau tidak maka masyarakat akan semakin tertinggal dengan yang lain, bahkan bisa makin terpuruk. Masih banyak orang yang belum memahami pentingnya untuk memiliki asuransi sebagai sarana perlindungan bagi keluarga. Menurut Soerjono Soekanto dalam artikel Akhmad Solihin yang berjudul pengertian dan ciri-ciri masyarakat modern yang dikutip secara online oleh peneliti pada tanggal 28 April 2016, secara garis besar ciri-ciri masyarakat modern antara lain, berorientasi ke masa kini dan masa yang akan datang dan menggunakan perencanaan dalam segala tindakannya. Oleh sebab itu, masyarakat modern sekarang ini lebih bisa merencanakan apa yang akan dilakukan untuk mempersiapkan segala sesuatunya untuk masa yang akan datang, salah satunya dengan berasuransi.

Gaya hidup adalah perilaku seseorang yang ditunjukkan dalam aktivitas, minat dan opini khususnya yang berkaitan dengan citra diri untuk merefleksikan status sosialnya. Gaya hidup merupakan *frame of reference* yang dipakai seseorang dalam

bertingkah laku dan konsekuensinya akan membentuk pola perilaku tertentu. Terutama bagaimana dia ingin dipersepsikan oleh orang lain, sehingga gaya hidup sangat berkaitan dengan bagaimana dia membentuk image di mata orang lain, berkaitan dengan status sosial yang disandangnya untuk merefleksikan image inilah, dibutuhkan simbol-simbol status tertentu, yang sangat berperan dalam mempengaruhi perilaku konsumsinya.

Gaya hidup modern merupakan gejala sosial yang terjadi akibat adanya berbagai pengaruh yang muncul dalam masyarakat. Gaya hidup modern sangat mempengaruhi nilai-nilai yang sudah tertanam dan melekat dalam kehidupan keluarga sehingga mau tidak mau keluarga dihadapkan dengan nilai-nilai tersebut, yang pada akhirnya harus menentukan sikap untuk menerima atau menolaknya. Gaya hidup menurut (Kotler, 2002:192) adalah pola hidup seseorang di dunia yang diekspresikan dalam aktivitas, minat dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diriseseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Gaya hidup juga menunjukkan bagaimana orang hidup, bagaimana membelanjakan uangnya, dan bagaimana mengalokasikan waktu dalam kehidupannya, juga dapat dilihat dari aktivitas sehari-harinya dan minat apa yang menjadi kebutuhan dalam hidupnya.

Menindak lanjuti masalah di atas, peneliti dalam hal ini sangat tertarik menelusuri lebih mendalam apa saja faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengikuti asuransi Prudential dan bagaimana nasabah di Prudential memaknai asuransi. Hal ini dinilai penting mengingat sekarang ini kebutuhan masyarakat semakin banyak dan kompleks serta tidak sepenuhnya diimbangi oleh perubahan cara

berpikir. Maka perlu kiranya peneliti mengungkap lebih lanjut hal tersebut ke dalam bentuk penelitian.

Asuransi Prudential adalah asuransi yang paling banyak diminati oleh masyarakat dibanding asuransi lainnya di Pangkalpinang, karena asuransi Prudential lebih banyak dikenal masyarakat dibanding asuransi lain di Pangkalpinang, ini terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya, dari data yang didapatkan dari agen Prudential di tahun 2012 ada 2000 nasabah, sampai saat ini nasabah mencapai 4000 orang nasabah. Satu agen atau marketing memegang 100 lebih nasabah. Jutaan nasabah telah mempercayakan asuransi dan investasi mereka di perusahaan asuransi Prudential karena jaminan perusahaannya. Dari berita yang didapatkan dari artikel Keuntungan Menjadi Nasabah Asuransi Prudential 2015, menurut survei manajemen keuangan perusahaan ini akan tetap eksis dan bertahan hingga 100 tahun kedepan, yang membuat masyarakat banyak tertarik pada asuransi prudential adalah nasabah bisa mendapatkan akses serta dukungan yang maksimal selama mengikuti program asuransi, baik dukungan saat pendaftaran, dukungan saat proses klaim, dan dukungan informasi apabila dibutuhkan. Berbeda dengan asuransi lainnya, dimana kebanyakan agennya hanya terdapat di beberapa bank swasta atau negeri, dan sebagian di tempatkan sebagai teler-marketing. Maka saat kita membutuhkan informasi atau dukungan darinya, nasabah sendiri lah yang harus mendatangi agennya sendiri. Berbeda dengan agen Prudential, disaat nasabah membutuhkan bantuan apapun, agen bersedia mendatangi rumah nasabah atau lokasi dimana nasabah membutuhkan bantuan. Proses klaim asuransi prudential pun cepat

dan mudah dibanding yang lainnya, karena ada agennya yang selalu siap membantu para nasabah untuk mencairkannya. Oleh sebab itu lah asuransi Prudential lebih banyak diminati oleh masyarakat, dan menjadi alasan peneliti memilih asuransi Prudential untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas serta untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas agar lebih terfokus dan terarah maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu bagaimana faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengikuti Asuransi Prudential di Pangkalpinang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengikuti Asuransi Prudential di Pangkalpinang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan sosial khususnya yang berkaitan dengan gaya hidup dan kebutuhan masyarakat

terhadap asuransi. Penelitian ini menyangkut ke dalam sosiologi ekonomi terkhusus tentang makna asuransi terhadap gaya hidup dan kebutuhan masyarakat (nasabah) Prudential.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak terkait mengenai permasalahan kebutuhan masyarakat dan gaya hidup terhadap asuransi.

a. Manfaat bagi nasabah

Para nasabah yang sudah mengikuti asuransi Prudential, bisa mengetahui lebih dalam lagi tentang asuransi yang mereka ikuti, dan lebih bisa mengetahui asuransi tersebut dapat digunakan untuk apa saja.

b. Manfaat bagi pembaca

Para pembaca yang belum mengikuti asuransi atau yang belum terlalu mengetahui tentang asuransi, bisa sedikit mengerti tentang dunia asuransi.

E. Tinjauan Pustaka

Terkait dengan penelitian tentang asuransi antara gaya hidup dan kebutuhan pada nasabah prudential Pangkalpinang, maka perlu membandingkan dengan penelitian yang dapat dijadikan acuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Istianasutanti (2015) tentang *Asuransi Merupakan Gaya Hidup*. Di dalam penelitian ini, ditemukan hasil Asuransi sudah merupakan bagian dari gaya hidup kita nantinya, "*Insurance is a lifestyle*", karena

asuransi sudah dianggap sebagai kebutuhan sekunderbukan lagi tersier, karena dengan memiliki asuransi, termasuk asuransi jiwa dan kendaraan betul-betul memiliki pengaruh yang cukup besar. Saat memiliki asuransi jiwa, tulang punggung keluarga bisa lebih nyaman saat bekerja karena tidak perlu was-was memikirkan keluarga yang ditinggalkan saat iatidak sanggup lagi menjadi tulang punggung keluarga nantinya. Ia bisa menjamin keluarga yang ditinggalkan dapat bisa melanjutkan hidupnya dengan uang asuransi yang diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Alfiyani (2015) tentang *Analisis Perilaku Pembelian Smartphone Antara Kebutuhan dan Gaya Hidup*, didalam penelitian ini ditemukan hasil perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan produk, jasa, atau ide yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Empat faktor utama yang memperngaruhi perilaku konsumen yaitu : kebudayaan, sosial, pribadi, dan faktor psikologi (Kotler,2000). Untuk mengukur kebutuhan digunakan model tingkatan kebutuhan Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan,kebutuhan aktualisasi diri. Gaya hidup adalah pola hidup seseorang yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapatnya dalam membelanjakan uangnya dan bagaimana mengalokasikan waktu. Untuk mengukur perilaku pembelian menurut Kotler dan Armstrong (2000) perilaku pembelian diukur oleh beberapa faktor yaitu : faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Menurut Kotler (2000) keputusan pembelian merupakan tindakan nyata yang dilakukan konsumen untuk membeli

produk atau jasa yang dibutuhkan. Untuk mengukur keputusan pembelian digunakan indikator yang meliputi : kebutuhan, pencarian informasi, pemilihan alternatif, tindakan evaluasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ermawati (Universitas Sebelas Maret 2011) tentang *Asuransi Dalam Perkembangan Masyarakat Modern*. Didalam penelitian ini, ditemukan hasil perkembangan asuransi itu dipengaruhi faktor status sosial dan penghasilan. Selain faktor status sosial dan penghasilan, terdapat faktor lain walaupun tidak dominan seperti usia dan cara pandang masyarakat. Asuransi yang berkembang didalam masyarakat juga dipengaruhi karena cara pandang masyarakat atau opini masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Istianasutanti, bahwa adanya persamaan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti, yang menyatakan bahwa asuransi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat. Asuransi sudah dianggap sebagai kebutuhan sekunder, bukan lagi tersier, sedangkan perbedaanya dengan masalah yang diteliti oleh peneliti adalah peneliti akan mengidentifikasikan asuransi yang dijadikan sebagai kebutuhan bukan sekedar gaya hidup oleh nasabah Prudential. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nur Alfiyani (2015) tentang Analisis Perilaku Pembelian Smartphone Antara Kebutuhan dan Gaya Hidup, terdapat persamaan antara kedua penelitian yang sama-sama mengkaji tentang gaya hidup dan kebutuhan masyarakat serta menggunakan model tingkatan kebutuhan dari Abraham Maslow. Perbedaannya adalah peneliti mengambil objek tentang asuransi, sedangkan penelitian dari Nur Alfiyani (2015) mengambil objek tentang smartphone. Sedangkan penelitian

yang dilakukan oleh Ermawati, terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan Ermawati adalah sama sama meneliti tentang asuransi yang berkembang di era modernisasi.

F. Kerangka Teoritis

Dalam hal ini maka penulis menggunakan teori Abraham Maslow untuk mengkaji penelitian tersebut. Teori hierarki kebutuhan Maslow adalah teori yang diungkapkan oleh Abraham Maslow. Maslow beranggapan bahwa kebutuhan-kebutuhan ditingkat rendah harus terpenuhi atau paling tidak cukup terpenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan-kebutuhan ditingkat lebih tinggi menjadi hal yang memotivasi (Dikutip dari Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow pada tanggal 26 Juli 2017). Konsep hierarki kebutuhan dasar ini bermula ketika Maslow melakukan observasi terhadap perilaku monyet. Berdasarkan pengamatannya, didapatkan kesimpulan bahwa beberapa kebutuhan lebih diutamakan dibandingkan dengan kebutuhan yang lain. Contohnya jika individu merasa haus, maka individu akan cenderung untuk mencoba memuaskan dahaga. Individu dapat hidup tanpa makanan selama berminggu-minggu, tetapi tanpa air individu hanya dapat hidup selama beberapa hari saja karena kebutuhan akan air lebih kuat daripada kebutuhan akan makanan. Kebutuhan-kebutuhan seperti ini sering disebut Maslow sebagai kebutuhan-kebutuhan dasar yang digambarkan sebagai sebuah hierarki atau tangga

yang menggambarkan tingkat kebutuhan. Terdapat lima tingkat kebutuhan dasar menurut Maslow, yaitu :

1. Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan paling mendasar pada setiap orang untuk hidupnya secara fisik. Kebutuhan-kebutuhan itu seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat berteduh, seks, tidur dan oksigen. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis adalah potensi paling dasar dan besar bagi semua pemenuhan kebutuhan di atasnya. Manusia yang lapar akan selalu termotivasi untuk makan, bukan untuk mencari teman atau dihargai. Manusia akan mengabaikan atau menekan dulu semua kebutuhan lain sampai kebutuhan fisiologisnya itu terpuaskan. Pada masyarakat yang sudah mapan, kebutuhan untuk memuaskan rasa lapar adalah sebuah gaya hidup. Mereka biasanya sudah memiliki cukup makanan, tetapi ketika mereka berkata lapar maka yang sebenarnya mereka pikirkan adalah citarasa makanan yang hendak dipilih, bukan rasa lapar yang dirasakannya. Seseorang yang sungguh sungguh lapar tidak akan terlalu peduli dengan rasa, bau, temperature ataupun tekstrur makanan.

2. Kebutuhan akan rasa aman

Kebutuhan akan rasa aman ini diantaranya adalah rasa aman fisik, stabilitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya daya mengancam seperti perang, terorisme, penyakit, takut, cemas, bahaya, kerusuhan, dan bencana alam. Kebutuhan akan rasa aman berbeda dengan kebutuhan fisiologis, karena kebutuhan ini tidak bisa terpenuhi secara total. Manusia tidak

pernah dapat dilindungi sepenuhnya dari ancaman-ancaman meteor, kebakaran, banjir, atau perilaku berbahaya orang lain. Seseorang yang tidak aman memiliki kebutuhan dan keteraturan dan stabilitas secara berlebihan serta akan berusaha keras menghindari hal hal yang bersifat asing dan yang tiak diharapkannya.

3. Kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang

Kebutuhan fisiologis dan kebutuhan akan rasa aman telah terpenuhi, maka munculah kebutuhan akan rasa cinta, kasih sayang dan rasa memiliki-dimiliki. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi dorongan untuk bersahabat, keinginan memiliki pasangan dan keturunan, kebutuhan untuk dekat dengan keluarga dan kebutuhan antar pribadi seperti kebutuhan untuk memberi dan menerima cinta. Seseorang yang kebutuhan cintanya sudah relatif terpenuhi sejak kanak-kanak tidak akan merasa panik saat menolak cinta, ia akan memiliki keyakinan besar bahwa dirinya akan diterima oleh orang-orang yang memang penting bagi dirinya. Bagi Maslow, cinta menyangkut suatu hubungan sehat dan penuh kasih mesra antara dua orang termasuk sikap saling percaya. Maslow juga mengatakan bahwa kebutuhan akan cinta meliputi cinta yang memberi dan cinta yang menerima. Kita harus memahami cinta, harus mampu mengajarkannya, menciptakannya dan meramalkannya. Jika tidak, dunia akan hanyut kedalam gelombang permusuhan dan kebencian.

4. Kebutuhan akan penghargaan

Maslow menemukan bahwa setiap orang yang memiliki dua kategori mengenai kebutuhan penghargaan, yaitu kebutuhan yang lebih rendah dan lebih

tinggi. Kebutuhan yang rendah adalah kebutuhan untuk menghormati orang lain, kebutuhan akan status, ketenaran, kemuliaan, pengakuan, perhatian, reputasi, apresiasi, martabat bahkan dominasi. Kebutuhan yang tinggi adalah kebutuhan akan harga diri termasuk perasaan, keyakinan, kompetensi, prestasi, penguasaan, kemandirian dan kebebasan. Sekali manusia dapat memenuhi kebutuhan untuk dihargai, mereka sudah siap untuk memasuki gerbang aktualisasi diri, kebutuhan tertinggi yang ditemukan Maslow.

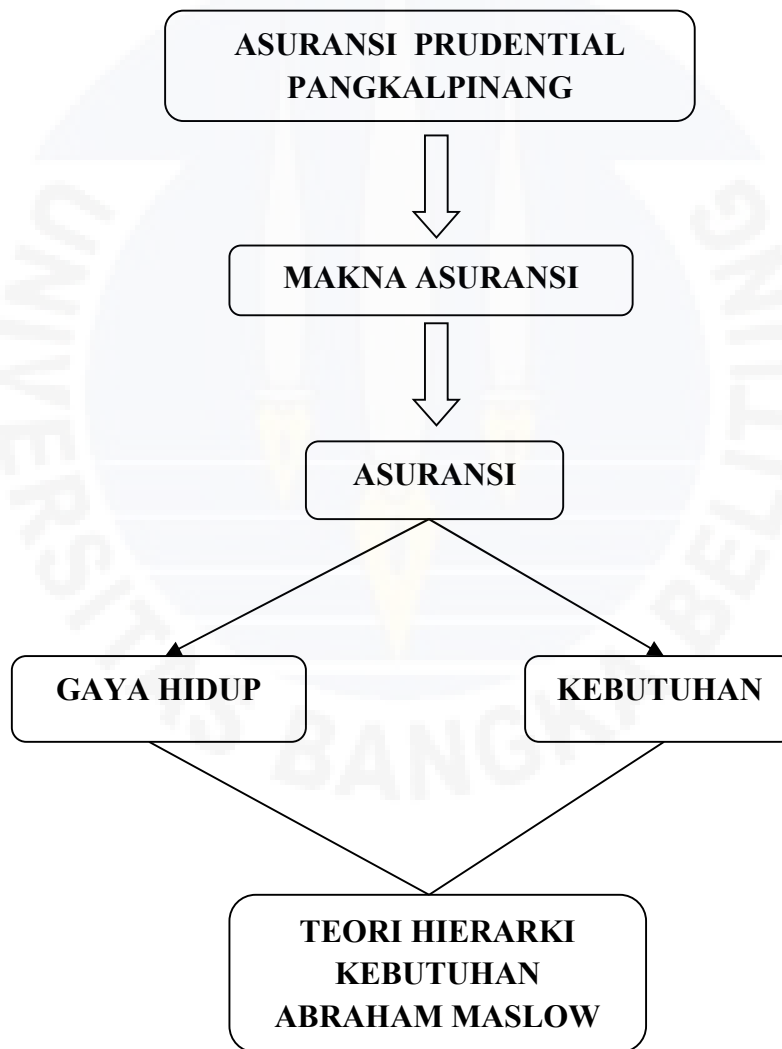
5. Kebutuhan akan aktualisasi diri

Tingkat terakhir dari kebutuhan dasar Maslow adalah aktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan yang tidak melibatkan keseimbangan, tetapi melibatkan keinginan yang terus menerus untuk memenuhi potensi. Maslow melukiskan kebutuhan ini sebagai hasrat untuk semakin menjadi diri sepenuh kemampuannya sendiri, menjadi apa saja menurut kemampuannya. Awalnya Maslow berasumsi bahwa kebutuhan untuk aktualisasi diri langsung muncul setelah kebutuhan untuk dihargai terpenuhi. Akan tetapi, selama tahun 1960-an ia menyadari bahwa banyak anak muda di Brandeis memilikipemenuhan yang cukup terhadap kebutuhan-kebutuhan lebih rendah seperti reputasi dan harga diri, tetapi mereka belum juga bisa mencapai aktualisasi diri.

Disini maka penulis akan menggunakan teori Maslow dalam menganalisis masalah yang akan diteliti, penulis akan menjadikan teori Maslow sebagai acuan untuk menganalisis masalah. Melihat dari kelima tahapan tersebut teori manakah yang tepat untuk mengkaji masalah yang akan diteliti.

G. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini akan dibuat kerangka berpikir peneliti mempermudah pengarahannya proses penelitian secara benar. Adapun kerangka berpikir yang telah dirumuskan, yaitu



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan bagan diatas, akan dijelaskan secara rinci tentang Asuransi Prudential di Pangkalpinang, bagaimana masyarakat yang menggunakan Asuransi Prudential tersebut memaknai Asuransi, apakah sebagai gaya hidup atau kebutuhan. Untuk menjelaskan bagaimana Asuransi dimaknai oleh masyarakat tersebut maka akan dikaitkan dengan teori Abraham Maslow tentang teori hierarki kebutuhan. Terdapat lima tingkatan kebutuhan dasar menurut Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang, kebutuhan akan penghargaan dan yang terakhir kebutuhan akan aktualisasi diri.

H. Sistematika Penulisan

Sebelum penulis melakukan penelitian ini, penulis melakukan jajakan perpustakaan sebagai acuan untuk mempermudah menganalisis fenomena sosial yang akan diteliti. Di dalam sistematika penelitian ini terbagi ke dalam 5 bab yang terdiri dari :

Pada bagian belakang pertama adalah Bab I pendahuluan. Pada Bab ini berisikan tentang pendahuluan yang akan membahas latar belakang yang melatarbelakangi peneliti memilih penelitian ini. Selain itu peneliti akan membahas rumusan masalah yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat ditarik sebuah tujuan dari penelitian tersebut. Kemudian pada bab ini juga akan membahas

manfaat dari penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Setelah itu akan dilanjutkan dengan tinjauan pustaka, kerangka teori dan sistematika penulisan.

Pada bagian kedua adalah Bab II metode penelitian. Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Kemudian dilanjutkan dengan objek penelitian yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dilanjutkan dengan teknik pengumpulan data yang berupa hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Setelah itu pada tahap terakhir adalah teknik analisis data yang berupa pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Pada bagian ketiga adalah Bab III gambaran umum. Pada bab ini membahas tentang gambaran umum yang berisikan tentang profil Pangkalpinang dan profil asuransi Prudential.

Pada bagian keempat adalah Bab IV pembahasan. Pada pembahasan ini merupakan hasil dari pembahasan penelitian di lapangan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Adapun point penting pembahasan yaitu gambaran sosialisasi agen terhadap nasabah prudential di pangkalpinang, faktor yang mempengaruhi nasabah untuk mengikuti asuransi yang di bagi menjadi asuransi sebagai gaya hidup dan asuransi sebagai kebutuhan.

Pada bagian terakhir dari penelitian ini adalah Bab V penutup. Pada bagian bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan disini merupakan

jawaban atas rumusan masalah, kemudian pada bab ini juga berisi tentang saran dan rekomendasi penelitian untuk penelitian selanjutnya.

