



Judul Tugas Akhir Skripsi:

**PENGARUH MEDIA SOSIAL FWD INSURANCE TERHADAP PERSEPSI
MASYARAKAT TENTANG ASURANSI DI INDONESIA**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Fikri Al Rizki

NIM : 2110411105



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL

VETERAN JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Fikri Al Rizki
NIM : 2110411105
Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tangerang Selatan, Juli 2025

Yang menyatakan,



(Fikri Al Rizki)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Al Rizki
NIM : 2110411105
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH MEDIA SOSIAL FWD INSURANCE TERHADAP PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG ASURANSI DI INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 21 Juli 2025

Yang menyatakan,



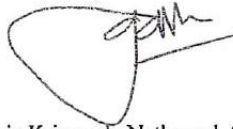
(Fikri Al Rizki)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Fikri Al Rizki
NIM : 2110411105
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Media Sosial FWD Insurance Terhadap Persepsi Masyarakat Tentang Asuransi di Indonesia

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si.)

Penguji 1



(Rut Rismanta Silalahi, S.Sos., M.Si)

Penguji 2



(Ratu Laura Mulia Baskara Putri, S.Psi. M.Sc)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 23 Juni 2025

PENGARUH MEDIA SOSIAL FWD INSURANCE TERHADAP PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG ASURANSI DI INDONESIA

Fikri Al Rizki

Program Studi Ilmu komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

2110411105@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh media sosial FWD Insurance terhadap persepsi masyarakat mengenai asuransi di Indonesia. Di tengah rendahnya penetrasi asuransi di Indonesia dan dominasi opini negatif tentang asuransi, media sosial berperan penting sebagai sarana komunikasi dan edukasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan pengikut media sosial resmi FWD Insurance di berbagai platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial FWD Insurance berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat, khususnya dalam aspek kognitif dan afektif. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa strategi komunikasi digital, terutama melalui media sosial, dapat menjadi alat efektif dalam membentuk opini publik dan meningkatkan literasi asuransi. Dengan demikian, media sosial dapat menjadi katalis penting dalam membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi.

Kata Kunci: media sosial, persepsi masyarakat, FWD Insurance, asuransi, komunikasi digital

***THE INFLUENCE OF FWD INSURANCE'S SOCIAL MEDIA ON PUBLIC
PERCEPTION OF INSURANCE IN INDONESIA***

Fikri Al Rizki

Communication Science Study Program

Faculty of Social and Political Science

University of Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

2110411105@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of FWD Insurance's social media on public perception of insurance in Indonesia. Amidst the low insurance penetration and prevailing negative sentiment toward the industry, social media plays a critical role as a channel for communication and public education. The research employed a quantitative approach using a survey method involving 100 respondents who are followers of FWD Insurance's official social media accounts across various platforms. The results show that FWD Insurance's social media has a significant impact on public perception, particularly in cognitive and affective aspects. These findings reinforce the notion that digital communication strategies, especially through social media, can serve as an effective tool to shape public opinion and enhance insurance literacy. Hence, social media can be a vital catalyst in building a positive image and fostering public trust in the insurance industry.

Keywords: *social media, public perception, FWD Insurance, insurance, digital communication*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang memiliki judul “Pengaruh Media Sosial FWD Insurance Terhadap Persepsi Masyarakat tentang Asuransi di Indonesia”. Adapun tugas akhir skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti merasa sangat beruntung dan mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, serta doa yang diberikan oleh keluarga, kerabat, dan berbagai pihak yang turut berperan. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada::

1. Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Saya sendiri, yang sudah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini dan berhasil melawan kesulitan-kesulitan yang kebanyakan datang dari diri sendiri dan situasi.
3. Kedua orang tua peneliti yang selalu mendukung, membantu, dan memberi semangat dalam bentuk apapun kepada peneliti setiap waktu.
4. Mas Garcia Krisnando Nathanael S.sos,M.Si., selaku dosen pembimbing peneliti, yang telah membantu, mengarahkan, membimbing, dan memberikan solusi kepada peneliti selama proses skripsi dari awal sampai akhir.
5. Kak Rut Rismanta Silalahi, M.Si, dan Kak Ratu Laura Mulia B. P, S.Psi. M.Sc., selaku dosen penguji peneliti, yang telah membantu peneliti untuk memperbaiki skripsi melalui masukan-masukan yang bermanfaat.
6. Ibu Dr. Ana Kuswanti, S.IKom.,M.Si., selaku dosen pembimbing akademik peneliti, yang selalu membantu mengarahkan dan membimbing selama proses akademik peneliti berlangsung.
7. Bapak Dr. Azwar, S.S., M.Si., dan Bapak Dr. S. Bkti Istiyanto, M.Si., selaku kepala prodi Ilmu Komunikasi dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang memudahkan proses akademik peneliti.

8. Safire Fedra, selaku pacar dari peneliti yang sejak awal perkuliahan selalu menemani, membantu dan memotivasi peneliti agar menjadi rajin, menyelesaikan kuliah cepat dan mendapatkan ilmu yang banyak.
9. Keluarga besar peneliti, yang selalu mendukung dan menyemangati peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
10. Para sahabat, Morning Coffee, Ravi Rabbani, Marsha Clarisa, Falya Bernadeth, dan Saskia Sandra yang selalu menemani dan ada tiap saat untuk memberikan dukungan kepada peneliti.
11. FC Barcelona yang selalu memberikan kemenangan dan permainan yang bagus sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi secepat mungkin.
12. Teman-teman di Fourtyfive Radio, yang selalu menghibur dan menyemangati peneliti.
13. Para mahasiswa/i ilmu komunikasi UPN Veteran Jakarta yang telah menjadi teman peneliti saat menjalankan proses perkuliahan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Akademis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13

2.2	Konsep Penelitian.....	20
2.2.1	Media Sosial.....	20
2.2.2	Persepsi	23
2.2.3	Perubahan Persepsi.....	25
2.2.4	Industri Asuransi di Indonesia	27
2.3	Teori Elaboration Likelihood Model	28
2.4	Kerangka Berpikir.....	31
2.5	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III		32
METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1.	Objek Penelitian	32
3.2.	Jenis Penelitian.....	32
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Sampel.....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.	Sumber Data.....	35
3.5.1.	Data Primer	35
3.5.2.	Data Sekunder	35
3.6.	Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1.	Uji Validitas	35
3.6.2.	Uji Reliabilitas	38
3.6.3.	Uji Korelasi	40
3.6.4.	Uji Regresi Linear Sederhana	41
3.6.5.	Uji Koefisien Determinasi	41
3.6.6.	Uji Hipotesis	42

3.7.	Operasional Variabel.....	43
3.8.	Tabel Rencana Waktu	44
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Hasil Penelitian	45
4.1.1.	Karakteristik Responden	45
4.1.2.	Analisis Pernyataan Variabel X	48
4.1.3.	Analisis Pernyataan Variabel Y	59
4.1.4.	Uji Korelasi	64
4.1.5.	Uji Regresi Linear Sederhana	65
4.1.6.	Uji Koefisien Determinasi	66
4.1.7.	Uji Hipotesis	67
4.2.	Pembahasan.....	69
BAB V.....		75
KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	76
5.2.1.	Saran Praktis	76
5.2.2.	Saran Teoritis	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Asuransi di Indonesia (2019-2023).....	3
Gambar 1. 3 Media Sosial yang Digunakan Masyarakat Untuk Mencari Informasi Mengenai Asuransi.....	6
Gambar 1. 4 Instagram FWD Insurance Indonesia (@fwd_id)	8
Gambar 1. 5 Facebook FWD Insurance Indonesia	8
Gambar 1. 6 Tiktok FWD Insurance Indonesia (@fwd_id)	9
Gambar 1. 7 Twitter FWD Insurance Indonesia (@fwd_id)	9
Gambar 1. 8 Youtube FWD Insurance Indonesia (@FWDInsuranceIndonesia)....	9
Gambar 2. 1 Elaboration Likelihood Model	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir	31
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	35
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel X	37
Tabel 3. 3 Tabel Uji Validitas Variabel Y	38
Tabel 3. 4 Skala Reliabilitas.....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	39
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	40
Tabel 3. 7 Skala Korelasi	41
Tabel 3. 8 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 9 Rencana Waktu	44
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4. 4 Pernyataan Karakteristik 1	47
Tabel 4. 5 Pernyataan Karakteristik 2	48
Tabel 4. 6 Pernyataan X1	49
Tabel 4. 7 Pernyataan X2	49
Tabel 4. 8 Pernyataan X3	50
Tabel 4. 9 Pernyataan X4	51
Tabel 4. 10 Pernyataan X5	51
Tabel 4. 11 Pernyataan X6	52

Tabel 4. 12 Pernyataan X7	53
Tabel 4. 13 Pernyataan X8	53
Tabel 4. 14 Pernyataan X9	54
Tabel 4. 15 Pernyataan X10	55
Tabel 4. 16 Pernyataan X11	55
Tabel 4. 17 Pernyataan X12	56
Tabel 4. 18 Pernyataan X13	57
Tabel 4. 19 Pernyataan X14	57
Tabel 4. 20 Pernyataan X15	58
Tabel 4. 21 Pernyataan X16	59
Tabel 4. 22 Pernyataan Y1	60
Tabel 4. 23 Pernyataan Y2	60
Tabel 4. 24 Pernyataan Y3	61
Tabel 4. 25 Pernyataan Y4	61
Tabel 4. 26 Pernyataan Y5	62
Tabel 4. 27 Pernyataan Y6	63
Tabel 4. 28 Pernyataan Y7	63
Tabel 4. 29 Skor Korelasi	64
Tabel 4. 30 Hasil Uji Korelasi.....	65
Tabel 4. 31 Coefficients Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4. 32 Model Summary Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4. 33 Hasil Uji Hipotesis	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Variabel X	81
Lampiran 2. Uji Validitas Variabel Y	82
Lampiran 3. Form Kuesioner	82
Lampiran 4. Bukti Collect Data	87
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	88
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Sidang Akhir.....	89
Lampiran 7. Lembar Perbaikan.....	90
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	77