

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberitaan media massa, konten media sosial, jumlah pengaduan konsumen, Risk Based Capital (RBC), dan rasio beban klaim terhadap pendapatan premi. Penelitian ini penting secara akademis dan praktis karena dapat membantu perusahaan asuransi jiwa meningkatkan kinerja keuangan mereka di tengah tantangan lingkungan bisnis yang dinamis. Metodologi penelitian menggunakan analisis kuantitatif dengan sumber data sekunder yang berasal dari berbagai data sentimen media, jumlah pengaduan konsumen dan kesehatan keuangan asuransi di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberitaan media massa tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan premi. Sebaliknya, konten media sosial dengan sentimen negatif memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap pendapatan premi. Jumlah jumlah pengaduan konsumen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan. RBC berpengaruh positif signifikan terhadap pendapatan, sedangkan rasio beban klaim berpengaruh negatif signifikan terhadap pendapatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pemberitaan media massa tidak signifikan, konten media sosial memiliki dampak besar terhadap pendapatan. RBC yang tinggi dan manajemen klaim yang efisien sangat penting untuk menjaga stabilitas pendapatan perusahaan asuransi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perusahaan asuransi harus memperkuat strategi komunikasi mereka, terutama di media sosial, serta meningkatkan manajemen risiko dan klaim untuk menjaga kinerja keuangan yang stabil.

Kata Kunci: Media Massa, Media Sosial, Jumlah pengaduan konsumen, Risk Based Capital, Rasio Beban Klaim

