

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Asuransi Syariah (Studi Kasus Peserta Dana Pendidikan Pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Medan)

¹Zulfitri, ²Rahmi Syahriza

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, zulfitri.lbs@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Abstract

Educational insurance is a combined product of life insurance plus money market instruments. Insurance will guarantee the cost of a child's education if later parents can no longer earn a living due to death, or total disability. education at PT Prudential Pruaini Medan City Branch. The tennis of this research is descriptive quantitative where the researcher conducts self-observation or WACNA with the structure using a notebook. The results of the study indicate that there are factors that influence the request for education insurance at PT Prudential Pruaini Medan City Branch. The Prudential Pruaini Medan City Branch is the income factor of the Lysia factor.

Keywords :Income Factor, Age factor.

Pendahuluan

Sektor asuransi merupakan lembaga pemupuk dana. Jika dibandingkan dengan penarikan dana masyarakat melalui sektor perbankan. Dewasa ini kebutuhan akan jaminan dana perlindungan dirasakan semakin nyata. Kebutuhan akan jasa asuransi semakin penting baik oleh perorangan maupun dunia usaha karena asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Walaupun banyak metode yang digunakan untuk menangani resiko, namun asuransi merupakan metode yang paling bagus dan efektif digunakan, hal ini disebabkan oleh manfaat asuransi yang menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung kepada resiko yang akan dihadapi perorangan maupun yang dihadapi perusahaan.

Berbagai macam nilai dan manfaat asuransi seperti asuransi umum yang akan menjamin resiko hidup yang mungkin kita alami seperti resiko pendidikan, jiwa , asuransi kesehatan yang melindungi dari resiko biaya pendidikan dan asuransi yang berkaitan dengan resiko harta benda yang kita miliki, berdasarkan pengalaman hidup manusia memiliki salah satu resiko tersebut dan dengan resiko tersebut akan mengubah keadaan hidup seseorang, keadaan yang awalnya baik baik saja, apalagi beberapa kejadian dan keadaan yang biasanya diluar kendali kita sebagai manusia bisa terjadi kematian, kebakaran, banjir atau bahkan huru hara, tanpa pengendalian dan perencanaan yang matang maka keadaan tersebut tentu akan membawa dampak hidup seseorang menjadi lebih suram, disitulah manfaat asuransi untuk menghindari kejadian tersebut.

Industri asuransi di Indonesia mencatat perkembangan bisnis yang positif pada 2019 lalu.Hal itu ditunjukkan dengan pencapaian kinerja seperti angka-angka pertumbuhan dengan beberapa indikator keuangan. Asuransi pendidikan mencatat pertumbuhan pendapatan premi (premi penutupan langsung) 26,02%, asuransi umum mencatat pertumbuhan premi penutupan langsung 20,04%, dan Reasuransi membukukan pertumbuhan premi penutupan tidak langsung 17,65%.

Sunlife merupakan salah satu perusahaan asuransi terbesar sudah beroperasi selama 23 tahun melayani masyarakat Indonesia. Berbagai pencapaian sunlife Indonesia yang berhasil diraih selama 23 tahun berkiprah di Indonesia menjadikannya sebagai pemimpin pasar industry asuransi.

Kota medan merupakan salah satu kota terbesar di Sumatera Utara setelah Kota Jakarta memiliki potensi dalam perkembangan industri asuransi. Perkembangan jumlah perusahaan asuransi di Kota Medan dari munculnya beberapa perusahaan asuransi yang beroperasi di Kota Medan. Minat masyarakat akan produk-produk asuransi yang ada pada setiap perusahaan asuransi semakin meningkat setiap tahunnya. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan asuransi pendidikan pada PT Sunlife Finansial Cabang Kota Medan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan asuransi pendidikan pada PT Sunlife Finansial Cabang Kota Medan tersebut adalah faktor Pendapatan faktor Usia. Q.S Shad ayat 29

ذَرِ الْجَاهِلِيَّةَ الْوُثُو أُو الذِّينَ مِنكُمْ ءَامَنُوا الذِّينَ ءَلَّهُمْ رَفَع

Artinya: “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

Landasan Teori

Konsep Permintaan

Pengertian dalam Ilmu ekonomi yang umum diartikan sebagai, keinginan seseorang terhadap suatu barang yang diperlukan atau diinginkan. Dengan kata lain permintaan adalah jumlah barang atau jasa yang ingin dibeli konsumen pada berbagai tingkat harga dan pada waktu tertentu. Pada dasarnya permintaan adalah keinginan yang disertai dengan kesediaan serta kemampuan untuk membeli barang atau produk yang bersangkutan. Sedangkan menurut pengertian sehari-hari permintaan itu diartikan secara absolut yaitu jumlah barang yang dibutuhkan.

Pengertian permintaan adalah banyaknya jumlah barang yang diminta pada suatu pasar tertentu dengan tingkat harga dan pada tingkat pendapatan tertentu. Dengan kata lain permintaan bisa terjadi pada saat konsumen memiliki kebutuhan akan barang tersebut dan juga memiliki daya beli untuk mendapatkan produk tersebut. Permintaan yang didukung kekuatan daya beli dikenal dengan istilah efektif, sedangkan permintaan hanya didasarkan dengan kebutuhan permintaan potensial. Dari pengertian permintaan diatas permintaan dapat disimpulkan bahwa, permintaan merupakan adanya permintaan seseorang pada suatu barang atau jasa pada waktu dan tempat tertentu yang akan diperoleh jika hal tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harga yang telah disepakati bersama.

Sedangkan hukum permintaan pada hakikatnya merupakan suatu hipotesis yang menyatakan: makin rendahnya permintaan terhadap barang tersebut. Sebaliknya, makin tinggi harga suatu barang maka makin rendahnya permintaan terhadap suatu barang tersebut. Bisa dikatakan juga hukum permintaan adalah hukum yang menjelaskan tentang adanya hubungan yang bersifat negatif antara tingkat harga dengan jumlah barang yang diminta.

Konsep Asuransi

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak dalam perjanjian pihak pertama memiliki keharusan membayar iuran (premi), sementara pihak kedua berkeharusan untuk memberikan jaminan perlindungan sepenuhnya kepada pihak yang membayar iuran tersebut apabila sewaktu-waktu apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak

pertama sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat atau disepakati. Asuransi merupakan sistem bisnis yang memberikan jaminan perlindungan bagi nasabah yang berupa penggantian atas kerugian yang dideritanya. Sedangkan pada prinsip asuransi adalah mekanisme proteksi atau perlindungan dari suatu resiko kerugian keuangan dengan cara mengalihkan resiko pada pihak yang lain. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak menanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian pada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Asuransi memang tidak dapat menghentikan resiko yang mungkin akan terjadi menimpa nasabah maupun keluarga dan aset nasabah. Namun, jenis layanan yang satu ini mampu mengurangi dampak kerugian yang timbul dari sebuah resiko.

Setelah mengetahui beberapa pengertian asuransi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perjanjian asuransi minimal terlibat pihak pertama yang sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain mendapat pergantian dari suatu kerugian yang mungkin akan diderita akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu terjadi.

Sedangkan, mengenai asuransi pendidikan dapat disimpulkan dari pengertian asuransi di atas bahwa asuransi pendidikan adalah produk asuransi yang khusus ditunjukkan sebagai tabungan untuk biaya pendidikan, jenis asuransi ini memberikan jaminan biaya pendidikan kepada pihak tertanggung dengan sebagian premi yang dibayarkan oleh pihak penanggung.

Konsep Pendapatan

Pendapatan merupakan suatu konsep yang membahas tentang penyebaran pendapatan setiap orang atau rumah tangga dalam masyarakat. Terdapat dua konsep mengenai pengukuran pendapatan, yaitu konsep ketimpangan absolut dan konsep ketimpangan relatif. Pendapatan menurut Ilmu ekonomi diartikan sebagai nilai maksimum yang dapat dikonsumsi oleh seseorang dalam suatu periode seperti keadaan semula. Secara garis besar pendapatan didefinisikan sebagai jumlah harta kekayaan awal periode ditambah perubahan penilaian yang bukan diakibatkan perubahan modal dan hutang.

Sumber pendapatan setiap individu berbeda-beda sesuai dengan aktivitas atau pekerjaan yang mereka lakukan. Individu akan menerima hasil pendapatan masyarakat sebagai pembeli merupakan faktor yang penting didalam menentukan permintaan terhadap berbagai jenis barang, berbagai jenis barang tersebut dapat digolongkan menjadi dua yaitu barang normal dan barang inferior.

Konsep Usia

Usia merupakan kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis, individu normal dapat dilihat serajat perkembangan anatomis dan fisiologis sama, usia juga merupakan waktu lamanya hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Sedangkan usia ibu hamil adalah usia ibu yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Penyebab kematian maternal dari faktor reproduksi diantaranya adalah maternal age/usia ibu. Dalam kurun reproduksi sehat dikenal bahwa usia aman untuk kehamilan dan persalinan adalah 20-30 tahun. Kematian maternal pada wanita hamil dan melahirkan pada usia di bawah 20 tahun ternyata 2 sampai 5 kali lebih tinggi dari pada kematian maternal yang terjadi

pada usia 20 sampai 29 tahun. Kematian maternal meningkat kembali sesudah usia 30 sampai 35 tahun.

Usia seseorang membawa pola pikir dan pandangan yang berbeda. Jika usia seseorang lebih dewasa maka dia akan mengerti dan maksud dari manfaat asuransi. Bukan hanya manfaat yang diperoleh melainkan dengan usia yang lebih dewasa dapat memperaktekkan produk asuransi karena dirasa tepat. Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup atau mati. Anaka yang berumur 5 tahun tentu tidak berpikir dan menginginkan asuransi, sebaliknya seseorang yang berumur 16 tahun keatas tentu mengharapkan dan menjadikan hal tersebut sebagai suatu kebutuhan terhadap dirinya.

Metode Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan atau mengurangi keadaan masyarakat sebagai instrument dalam memahami makna interaksi antara manusia dalam mengusahakan haknya. Penelitian ini khusus membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Pendidikan Pada PT Sunlife Finansial Cabang Medan”.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Pendidikan Pada PT Sunlife Finansial Cabang Medan

1. Menyimpulkan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap permintaan asuransi pendidikan pada PT Sunlife
2. Usia berpengaruh secara tidak signifikan terhadap permintaan asuransi pendidikan di PT Sunlife. Faktor yang mempengaruhi keputusan asuransi adalah faktor pendapatan dan faktor usia sebagai kavariat signifikan terhadap permintaan asuransi. Usia seseorang membawa pola pikir dan pandangan yang berbeda. Jika usia seseorang lebih dewasa maka dia akan mengerti dan maksud dari manfaat asuransi. Bukan hanya manfaat yang diperoleh melainkan dengan usia yang lebih dewasa dapat memperaktekkan produk asuransi karena dirasa tepat. Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup atau mati. Anaka yang berumur 5 tahun tentu tidak berpikir dan menginginkan asuransi, sebaliknya seseorang yang berumur 16 tahun keatas tentu mengharapkan dan menjadikan hal tersebut sebagai suatu kebutuhan terhadap dirinya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Pendidikan Pada PT Sunlife Finansial Cabang Medan

1. Faktor Kepuasan Konsumen
Secara umum kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekafektasi konsumen sehingga, dapat menjadi pelanggan, yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapana tentu konsumen akan merasa puas. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah keinginan setian perusahaan. Memenuhi kapuasan konsumen menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan yang dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan cenderung untuk kembali menggunakan produk yang ditawarkan

perusahaan inilah yang menyerahkan kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang dapat diterapkan oleh perusahaan.

2. Faktor hubungan Antara Pendapatan Dengan Permintaan Asuransi
permintaan asuransi didorong oleh faktor-faktor baik ekonomi maupun faktor lainnya. Salah satu pendorong untuk meningkatkan nasabah asuransi adalah pendapatan. Pendapatan yang tinggi akan mendorong seseorang untuk berasuransi. Tingkat pendapatan secara signifikan yang mempengaruhi permintaan asuransi pendidikan.
Permintaan akan asuransi didorong oleh faktor-faktor ekonomi maupun faktor lainnya. Salah satu yang mendorong masyarakat untuk melakukan permintaan berasuransi adalah pendapatan. Pada dasarnya seseorang yang memiliki pendapatan yang besar mampu untuk membayar pengeluaran selain untuk kebutuhan makan. Pendapatan masyarakat tergantung dari lapangan usaha, pekerjaan, pangkat, jabatan, dan tingkat pendidikan, produktivitas, prospek usaha, permodalan, dan lain-lain. Faktor tersebut menjadi penyebab perbedaan tingkat pendapatan penduduk atau masyarakat.
3. Faktor hubungan Antara Usia Dengan Permintaan Asuransi
Usia seseorang membawa pola pikir dan pandangan yang berbeda. Jika usia seseorang lebih dewasa maka dia akan mengerti dan maksud dari manfaat asuransi. Bukan hanya manfaat yang diperoleh melainkan dengan usia yang lebih dewasa dapat memperaktekkan produk asuransi karena dirasa tepat. Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup atau mati.

Kesimpulan

Asuransi pendidikan merupakan produk gabungan antara asuransi jiwa ditambah dengan instrumen pasar uang. Asuransi akan menjamin biaya pendidikan anak bila nanti orang tuanya tidak dapat lagi mencari nafkah karena meninggal dunia, atau cacat total. Dilihat dari sisi permintaan, maka rekomendasi masyarakat yang diberikan adalah dengan meningkatkan permintaan terhadap asuransi pendidikan. Dimana baik masyarakat kalangan bawah sampai atas dapat menikmati manfaat dari asuransi pendidikan dapat memberikan dana terutama jika terjadi hal yang tidak diinginkan nantinya. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan asuransi pendidikan pada PT Prudential Pruaini Cabang Kota Medan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan asuransi pendidikan pada PT Sunlife Finansial Cabang Kota Medan tersebut adalah faktor Pendapatan faktor Usia.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini masih terbatas pada lingkup asuransi yang berupa perusahaan yang ada di Perusahaan Sunlife. Oleh karena itu, lingkup penelitian bisa diperluas lagi untuk mendapatkan analisis yang lebih menyeluruh. Berkaitan dengan variabel dan metode penelitian yang digunakan perlu dikaji lagi pengukurannya, terutama Variabel pendapatan dan usia. Oleh karena itu, studi lanjutan perlu dilakukan sehubungan dengan saran tersebut sehingga hasilnya bisa lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Adiwarman. 2007, *Ekonomi Makro Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
Afrianti Fira Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Prulink Syariah (Studi Kasus Pru Spirit MK-5 Makassar), 2019.

- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009).
- Ashidiqi, M. Fida Fariz, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Kantor Cabang Taman Siswa (Studi Kasus Pada Prulink Syariah Assurance Account)*, 2011.
- Harahap Sunarji. *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*, 2016.
- Nata Abuddin, *Sosiologi Pendidikan Islam*, (Jakarta : Rajawali pers 2016).
- Salim Abbas, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Sosilowati Fitri, *Asuransi Pendidikan Terbaik dan Keuntungannya*, <https://www.jurnal.upy.ac.id>.
Diunduh pada tanggal 20 Oktober 2021
- Sula Muhammad Syakir ,*Asuransi Syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, (Jakarta: Gema Insani Pres, 2014).
- Widodo, *Asuransi Pendidikan*, <http://www.Asuransi-Pendidikan.org/asuransi-pendidikan>. Artikel diakses pada tanggal 31 Juli 2021.