

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan hak bagi setiap warna negara tanpa membedakan suku, ras, agama, atau bahkan keadaan sosial dan ekonominya. Hak bagi setiap warga negara menjadi dasar bahwa setiap anak di Indonesia untuk mendapatkan pendidikan yang layak dan berhak untuk mengembangkan diri sebebas-bebasnya. Pemenuhan hak atas pendidikan menjadi sangat sulit bahkan cenderung tidak terlaksana dengan baik. Pendidikan formal sangat mahal dan sulit dijangkau oleh masyarakat perekonomian menengah ke bawah.

Salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan adalah dengan mengeluarkan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ada beberapa faktor yang menyebabkan anak-anak Indonesia tidak bisa mendapatkan hak pendidikan, salah satunya adalah faktor ekonomi.

Faktor ekonomi yang menyebabkan hak pendidikan tidak terealisasi dengan baik dikarenakan penggunaan anggaran dana yang tidak tepat sasaran. Pemerintah di satu sisi secara normatif telah membuat peraturan perundang-undangan untuk memberikan hak pendidikan terhadap anak-anak di Indonesia, namun hal ini belum optimal. Nampak masih banyak anak Indonesia putus sekolah.

Data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) di 2011 mencatat tidak kurang dari 500.000 anak usia SD masih putus sekolah. Ada pun, untuk jenjang SMP, ada sekitar 200.000 anak yang juga menunjukkan hal yang sama. Pada tahun 2009, berdasarkan data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, jumlah anak putus sekolah SD rata-rata 600.000 hingga 700.000 siswa per tahun. Jumlah anak putus sekolah SMP rata-rata 150.000 sampai 200.000 orang siswa setiap tahunnya juga mengalami putus sekolah. Bahkan, pada tahun 2010 anak-anak di usia 7-15 tahun yang terancam putus sekolah mencapai 1,3 juta (<http://www.kemendikbud.go.id/>)

Pentingnya pendidikan mendorong setiap orangtua untuk berupaya agar anak-anaknya mendapatkan pendidikan terbaik. Data menunjukkan bahwa salah satu penyebab anak putus sekolah adalah dikarenakan faktor ekonomi. Pada kondisi ekonomi menengah kebawah, masyarakat masih berfokus pada pemenuhan kebutuhan pokok dan bagi sebagian orang pendidikan menjadi nomor kesekian

Ada beberapa perusahaan jasa layanan yaitu dalam bentuk perencanaan biaya meliputi tabungan pendidikan dan asuransi pendidikan yang dapat membantu masyarakat untuk merencanakan lebih dini biaya pendidikan anak. Tabungan pendidikan merupakan produk investasi dalam rangka penyiapan biaya pendidikan anak dengan nilai asuransi yang lebih rendah dibandingkan dengan asuransi pendidikan.

Perkembangan asuransi di Indonesia sendiri dimulai semenjak tahun 1980, asuransi di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat. Muncul berbagai

perusahaan asuransi asing dan lokal yang mulai membuka bisnis di Indonesia. Asuransi adalah sistem bisnis yang memberikan jaminan perlindungan finansial bagi nasabah atau peserta yang berupa penggantian finansial atas kerugian yang dialaminya. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian jiwa, kesehatan, kendaraan bermotor seperti sepeda motor dan mobil, properti dan lain sebagainya dengan kondisi dan keadaan tertentu.

Undang-undang yang mengatur masalah asuransi di Indonesia tertuang dalam UU No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian Bab 1 ketentuan umum pasal 1 (1) menyebutkan bahwa asuransi atau perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan (Wahyudi, 2010).

Menurut Caroline (2014), Salah satu alternatif pengelolaan biaya pendidikan yang dapat membantu untuk merencanakan biaya pendidikan adalah asuransi pendidikan. Asuransi pendidikan adalah jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap pendidikan anak dan dapat memberikan perlindungan akan biaya pendidikan yang nantinya harus dikeluarkan. Asuransi pendidikan bukanlah jenis asuransi yang investasinya dapat diambil kapan saja. Dana asuransi pendidikan baru bisa diambil ketika anak hendak masuk sekolah, jadi

ketika orangtua hendak membeli sesuatu tidak bisa diambil dari investasi tersebut. Dana pendidikan sudah dikunci sampai anak akan sekolah.

Manfaat asuransi pendidikan adalah investasi dan proteksi. Investasi merupakan proses mengumpulkan dana dengan memberikan bunga lebih oleh perusahaan kurang lebih 15% per tahun. Adanya bunga pada asuransi ini, jumlah polis asuransi pendidikan akan meningkat lebih cepat dibandingkan dengan menabung di bank yang bunganya hanya mencapai 4% per tahun saja. Proteksi merupakan perlindungan terhadap anak yang terdaftar dalam polis asuransi pendidikan sebagai bentuk bantuan dana untuk membayar pengobatan anak ketika terserang penyakit tertentu. Adanya manfaat proteksi dapat membantu mengurangi beban membayar pengobatan anak (Caroline, 2014).

Ada upaya dari berbagai pihak untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri keuangan khususnya asuransi di Indonesia, salah satunya adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melakukan edukasi keuangan di 24 kota dan menggalang partisipasi 1.195 ibu rumah tangga, 1.146 pelaku usaha mikro, kecil dan menengah, dan 2.910 pelajar. Belum termasuk Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri sebanyak 1.588 orang dan 4.577 orang masyarakat umum. Upaya ini sekaligus untuk mendongkrak penetrasi asuransi di Indonesia yang saat ini masih rendah. Hasil Survei Nasional Literasi Keuangan yang dilakukan OJK tahun 2013 silam melansir, baru 17,84% atau sekitar 18 dari setiap 100 penduduk yang mengerti manfaat asuransi dengan baik, dan hanya 12 dari setiap 100 penduduk yang menggunakan produk dan jasa asuransi, ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap asuransi.

Menurut Mayer *et al* (1995) dan Morgan & Hunt (1994), (dalam Susanti, 2013) kepercayaan konsumen adalah suatu kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya, kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas yang dipercaya.

Munculnya kepercayaan konsumen berdasarkan dimensi kepercayaan menurut McKnight *et al* (2002), ada dua dimensi kepercayaan yaitu *trusting belief* dan *trusting intension*. Dimensi *trusting belief*, sejauh mana kemampuan pihak yang akan dipercaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan perlakuan yang menguntungkan terhadap pihak yang akan mempercayai.

Membangun *trusting belief* ini terdapat tiga elemen yaitu *Benevolence*, *Integrity* dan *Competence*. Hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa subjek didalam lingkungan Semeru, menjelaskan bahwa subjek yang tidak mengikuti asuransi, disebabkan karena faktor pengalaman pernah dikecewakan oleh pihak asuransi. Pengalaman tersebut mencakup kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak asuransi, seperti ketika subjek membutuhkan bantuan atau pelayanan dari agen, agen tidak bisa memenuhi bantuan dan melayani subjek. Pelayanan dalam bentuk *Benevolence* merupakan penilaian subjek terhadap kesediaan pihak asuransi dalam melayani konsumen.

Pengalaman selanjutnya, ketika subjek sudah memberikan kepercayaan kepada agen untuk menyetorkan uang iuran, agen tidak menyetorkan uang

tersebut kepada perusahaan. Penyebab tersebut merupakan bentuk *Integrity* sebagai penilaian subjek terhadap kejujuran agen dalam menjaga dan memenuhi kesepakatan yang dibuat kepada konsumen. Pengalaman tersebut membuat subjek menilai kurangnya kejujuran dari pihak asuransi dengan tidak menyetorkan uang ke perusahaan.

Pengalaman terakhir, ketika agen lupa menagih uang iuran kepada subjek, sehingga polis subjek mengalami masa tidak aktif, ini merupakan bentuk *Competence* sebagai penilaian subjek terhadap kompetensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pengalaman tersebut membuat subjek menilai pihak asuransi kurang memiliki kompetensi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Bentuk pengalaman yang dikaitkan dengan aspek *Benevolence*, *Integrity* dan *Competence* menjadikan kurang adanya kepercayaan terhadap asuransi dan subjek tidak ada keinginan untuk mengikuti asuransi.

Pentingnya kepercayaan konsumen terhadap industri keuangan khususnya asuransi di Indonesia untuk meningkatkan kesadaran asuransi yang saat ini masih rendah. Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan tersebut penulis tertarik ingin meneliti "*Kepercayaan Konsumen pada Asuransi Pendidikan di Lingkungan Semeru Kabupaten Jember.*"

B. Rumusan Masalah

Fenomena yang telah dijelaskan terdahulu maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yang bermaksud untuk mengetahui gambaran kepercayaan konsumen pada asuransi pendidikan di lingkungan Semeru Kabupaten Jember.

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran kepercayaan konsumen pada asuransi pendidikan di lingkungan Semeru Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari hasil penelitian ini, adalah :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pemahaman dan informasi tentang kepercayaan konsumen pada asuransi pendidikan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi OJK (Otoritas Jasa Keuangan)

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai survey lanjutan guna mengembangkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap asuransi pendidikan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta pemahaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian terkait kepercayaan konsumen pada asuransi pendidikan.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kepercayaan konsumen diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus Taroreh, Rotinsulu Jopie Jorie dan Rudy Wenas (2015), dengan judul "Pengaruh Persepsi Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Jasa Asuransi Pada Asuransi Jasindo Manado". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen,

dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanasi dengan jumlah sampel sebanyak 81 sampel, dengan teknik analisa regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_1 diterima yang berarti bahwa persepsi konsumen dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa asuransi. Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa Kepercayaan (X_2) signifikan p-value = $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Kepercayaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y). Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian Siow (2013) memiliki persamaan dimana sama-sama kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Gede Rat Praba Ari dan Dewi Puri Astiti (2014) dengan judul "Peran Persepsi Individu Terhadap Asuransi dan Model Kepercayaan Kesehatan dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Asuransi Jiwa". Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_1 diterima yakni adahubungan antara persepsi individu terhadap asuransi dan model kepercayaan kesehatan dalam pengambilan keputusan menggunakan asuransi jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran persepsi individu terhadap asuransi dan model kepercayaan kesehatan dalam pengambilan keputusan menggunakan asuransi jiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Subjek penelitian yang digunakan adalah individu pengguna asuransi jiwa. Jumlah subjek yang digunakan yaitu sebanyak 90 dengan penggunaan metode cluster random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi ganda. Hasil analisis dalam penelitian

ini adalah 0,764. Sumbangan relatif variabel persepsi adalah sebesar 98,38% dan variabel model kepercayaan kesehatan adalah sebesar 1,61%. Sumbangan efektif variabel persepsi adalah sebesar 57,45% dan variabel model kepercayaan kesehatan sebesar 0,94%. Angka ini menunjukkan bahwa persepsi individu terhadap asuransi dan model kepercayaan kesehatan berperan dalam pengambilan keputusan menggunakan asuransi jiwa. Ketika dilakukan pengujian korelasi parsial, hanya variabel persepsi individu terhadap asuransi yang mempunyai hubungan dengan variabel pengambilan keputusan.

Penelitian yang dilakukan oleh Komang Indah Gita Cahyani dan Gede Bayu Rahanatha (2015), dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, dan dampaknya terhadap kepercayaan serta loyalitas nasabah Jasa Raharja Cabang Bali. Ukuran Sample yang diambil sebanyak 100 orang dengan metode *random sampling* skala numerik 5 poin untuk mengukur 28 indikator. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa jalur dengan pendekatan regresi. Saran bagi perusahaan, dalam meningkatkan kualitas layanan sangat perlu diperhatikan variabel penting seperti kepuasan, kepercayaan dan loyalitas. Tiga variabel tersebut sangat berkaitan dalam menjaga tingkat kualitas perusahaan yang baik, sehingga perusahaan tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Perbedaan topik yang diteliti dengan hasil penelitian yang sudah ada atau pernah dilakukan adalah peneliti lebih memfokuskan pada penggambaran secara deskriptif tentang Kepercayaan Konsumen pada Asuransi Pendidikan. Sampel

yang digunakan dalam penelitian ini adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 234 orang yang ada Di Lingkungan Semeru Kabupaten Jember. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptifkuantitatif, sehingga inilah yang menjadi keaslian metode yang diangkat oleh peneliti untuk diteliti.