

**ANALISIS MINAT MASYARAKAT KABUPATEN MANDAILING NATAL
TERHADAP JASA DAN FASILITAS LEMBAGA ASURANSI
(Studi Kasus Pegawai Negeri Sipil)**

As'at Nasution
Irsyad Lubis, SE, M.Soc.Sc, Ph.D

Abstract

This research aimed to analyses of proclivity of Mandailing Natal regency people to the insurance agency services and facilities such as knowledge of the insurance, proclivity to the insurance and insurance constraints to the people. The data in this research use primary data by giving questionnaire to 100 civil servants in Mandailing Natal as respondents. The answer of the respondents are used to know condition of proclivity of Mandailing Natal regency people to the insurance agency service and facilities. The analyses that is used descriptive qualitative analyses. The technique of analyses data. In order to data tabulation, frequensi distribution and presentation also.

The result show that the level of knowledge of insurance is relatively satisfy, while the proclivity of people to take out insurance is low because the insurance company off erring their product to the people is less. From the result of the research is able to know the asuransi marketing is low due to lack. To people cause people of proclivity are less to join in the insurance. From the result of this research is that the constraints face by the people. Due to lack of comprehension on the explanation and the language that is used by the insurance company.

Keywords: People, Insurance, Civil Servants

PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang, tingkat kebutuhan akan jaminan dan perlindungan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan tingginya ketidakpastian resiko yang akan dihadapi setiap masyarakat baik dari segi kesehatan, kejiwaan, harta benda, dan bahkan keuangan masyarakat itu sendiri. Masyarakat akan semakin memahami akan pentingnya kebutuhan jaminan hidup. Hal itu juga berkaitan dengan semakin tingginya kemajuan teknologi dan informasi yang didapatkan oleh masyarakat, sehingga akan semakin besar tingkat pemahaman masyarakat untuk meminimalisir dampak dari ketidakpastian resiko. Reskio ketidakpastian yang akan dihadapi oleh manusia itu sendiri, dapat diuraikan sebagai berikut (Samsul Iskandar,2013:264):

1. Segi kesehatan

Dari segi kesehatan, masyarakat semakin menyadari berbagai penyakit yang ada pada saat ini mengancam keselamatan jiwa setiap orang, dan membutuhkan biaya yang cukup besar.

2. Segi kejiwaan

Semakin banyak masyarakat yang merasa adanya bahaya yang selalu mengancam jiwa setiap orang. Ancaman jiwa yang dimaksud adalah ancaman yang membuat seseorang menjadi sakit, lumpuh bahkan menimbulkan kematian.

3. Harta benda

Semakin tinggi resiko kriminalitas ataupun bencana yang dapat menimbulkan kerugian harta benda, sehingga masyarakat semakin menyadari pentingnya untuk memiliki jaminan terhadap harta benda yang dimiliki Adapun resiko-resiko yang mungkin terjadi di masyarakat dapat di klasifikasikan sebagai berikut (Irsyad Lubis, 2010:184):

- Resiko murni yaitu resiko yang belum pasti akan terjadi dan jika benar-benar terjadi maka akan menimbulkan kerugian, jika tidak terjadi tidak akan menambah keuntungan.
- Resiko spekulatif ada dua kemungkinan yang akan terjadi yaitu kemungkinan mengalami rugi atau kemungkinan mengalami keuntungan.
- Resiko individu adalah resiko yang mungkin terjadi atau dialami seseorang dalam hidup dan kehidupannya.

Produk dari asuransi AJB Bumi Putera yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1. Mitra cerdas

Mitra cerdas merupakan program asuransi yang menyediakan biaya pendidikan yang terkait dengan investasi. Sehingga, dana yang dirancang untuk biaya pendidikan akan meningkat sejalan dengan hasil investasi.

2. Mitra beasiswa

Mitra beasiswa merupakan jaminan pembiayaan pendidikan anak sepenuhnya, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi

3. Mitra melati

Mitra melati merupakan program asuransi yang menawarkan manfaat dalam bentuk perlindungan dan tabungan serta menjamin pendapatan investasi biasa.

4. Mitra prima

Program mitra prima merupakan pertanggungan resiko kematian seratus persen dari nilai pertanggungan, kecuali jika tertanggung meninggal dunia pada masa observasi polis yaitu ketika polis belum sampai dua tahun.

5. Mitra BP-Link

Mitra BP-Link merupakan program asuransi jiwa berbasis investasi dengan pengembangan dana investasi yang maksimal dan dikelola oleh menejer investasi profesional. Mulai dari asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan 53 penyakit kritis (*critical illness*) sampai jaminan ketika tidak produktif.

6. Mitra ekawaktu ideal

produk mitra ekawaktu ideal merupakan asuransi untuk membantu keluarga Indonesia dengan memberikan layanan tabungan untuk masa pensiun serta melindungi kesejahteraan keuangan keluarga jika tertanggung meninggal dunia lebih awal.

7. Mitra pusaka

Mitra Pusaka merupakan program asuransi yang menawarkan perlindungan tabungan yang terkait dengan program investasi.

8. Mitra sehat
Mitra sehat merupakan persiapan dana untuk membiayai perawatan serta memberikan hasil investasi terbaik dari premi yang dibayar untuk menanggung biaya hidup keluarga di masa depan.
9. Mitra permata
Mitra permata merupakan perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi dengan masa pertanggungan berlaku mulai dari minimum 5 tahun hingga maksimum 15 tahun.
10. Mitra abadi
Mitra abadi merupakan program asuransi yang memberikan perlindungan seumur hidup, dengan jangka waktu pembayaran premi antara 3 (tiga) tahun hingga 20 (dua puluh) tahun.
11. Mitra guru
Mitra guru merupakan khusus untuk memberikan perlindungan bagi para guru di Indonesia dengan mendapatkan asuransi perlindungan dari AJB Bumi Putera 1912 yang nilainya meningkat setiap tahun.
12. Mitra proteksi mandiri
Mitra proteksi mandiri adalah program asuransi mikro yang berprofesi sebagai petani, nelayan, peternak atau pekerja lainnya. Meskipun berpenghasilan terbatas, anda tetap bisa menikmati masa pensiun dengan tenang.

Banyak produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi, sehingga membuat masyarakat memiliki banyak pilihan untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, akan tetapi tidak semua lapisan masyarakat yang mampu untuk berasuransi, namun untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan penghasilan yang tetap cenderung lebih sedikit mendapatkan kendala untuk membayar premi asuransi, dikarenakan tingkat Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang lebih kecil dibandingkan Pegawai Swasta. Selain itu Pegawai Negeri Sipil (PNS) akan memikirkan berbagai kendala yang timbul dikemudian hari dengan mulai melirik asuransi sebagai pilihan untuk menghindari resiko. Dari uraian diatas yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Minat Masyarakat Kabupaten Mandailing Natal Terhadap Jasa dan Fasilitas Lembaga Asuransi (Studi Kasus Pegawai Negeri Sipil).**

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Asuransi

Asuransi menurut Mark R. Green (dalam Abdullah Amrin, 2011:44) adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi resiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu. Asuransi menurut Mehr dan Cammack (Ibid) adalah merupakan suatu alat untuk mengurangi resiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit yang beresiko dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung. Asuransi menurut Arthur Williams Jr. dan Richard M. Heins (Ibid) adalah yang mendepenisikan asuransi berdasarkan dua sudut pandang yaitu:

1. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian *financial* yang dilakukan oleh seorang penanggung.

2. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan pengumpulan dana untuk menanggulangi kerugian keuangan.

Manfaat Asuransi

Pada dasarnya dapat memberikan manfaat bagi tertanggung antara lain (Y Sri Susilo, dkk 2000:206):

- a. Rasa aman dan perlindungan, polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin timbul. Bila terjadi resiko atau kerugian tersebut benar-benar terjadi pihak tertanggung (*insured*) berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau di tentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.
- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil. Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara priodik dengan memperhatikan secara cermat, faktor-faktor yang berpengaruh yang tidak besar dalam asuransi tersebut. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, pihak penanggung sudah membuat kalkulasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Semakin besar nilai pertanggungan semakin besar pula premi priodik yang harus dibayar oleh tertanggung.
- c. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit
- d. Berpungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan, premi yang dibayarkan setiap priode memiliki substansi yang sama dengan tabungan, pihak penanggung juga memperhitungkan bunga premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai perjanjian dari dua belah pihak).
- e. Alat penyebaran risiko, resiko yang seharusnya di tanggung oleh tertanggung ikut dibebankan pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.
- f. Membantu meningkatkan kegiatan usaha, investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan resiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, kecelakaan dan lain sebagainya).

Fungsi Polis

Menurut ketentuan pasal 225 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang di sebut polis, selanjutnya pasal 19 ayat (1) peraturan pemerintah No.73 tahun 1992 menentukan, polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata, kata-kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus hak. Berdasarkan ketentuan dua pasal tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi hingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi. Disamping itu polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar

pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi (Abdulkadir Muhammad, 2006:57).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan (Strauss, Corbin dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:1).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2014

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini fokus terhadap minat masyarakat terutama Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kabupaten Mandailing Natal terhadap jasa dan fasilitas lembaga asuransi. Dalam hal ini jasa dan fasilitas lembaga asuransi dengan jaminan kesehatan, pendidikan dan jaminan harta benda pada pemegang polis lembaga asuransi di Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini hanya di fokuskan di Kabupaten Mandailing Natal.

Jenis Dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan objek yang diteliti.

b. Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi atau data yang sudah dikumpul oleh pihak instansi (J. Supranto, 1997:6).

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi yang digunakan oleh penulis sebagai objek dari penelitian yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Mandailing Natal. Jumlah populasi pada penelitian kualitatif ini berjumlah 7.629 orang.

Sampel

Dalam penelitian kualitatif bahwa jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Mandailing Natal berjumlah 7.629 orang pada tahun 2012 (BPS Mandailing Natal Dalam Angka 2013:22). Penelitian ini dilakukan untuk semua golongan PNS. Karena keterbatasan tenaga, waktu, dana, dan pikiran maka sampel yang diambil adalah berjumlah 100 orang PNS di Kabupaten Mandailing Natal.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dan sangat mendukung kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Angket atau kuesioner
Menurut Hudori Nawawi, (Papundu Tika.2006:60) angket atau kuesioner adalah usaha pengumpulan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk di jawab secara tertulis oleh reponden.
2. Metode dokumentasi
Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Nurul Zuriah 2006:191) Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai minat masyarakat Mandailing Natal terhadap lembaga asuransi.

Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran data yang digunakan yaitu dengan menggunakan skala likert. Skala likerst adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang untuk sekelompok orang tentang phenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur di jabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likerst mempunyai kategori jawaban adalah sebagai.

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Tidak setuju
4. Sangat tidak setuju

Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul data akan diolah. Semua data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam susunan yang baik dan teratur. Yang di maksud kegiatan pengolahan data menghitung frekuensi mengenai minat masyarakat terhadap jasa dan fasilitas lembaga asuransi, dan data hasil kuesioner tersebut selanjutnya diolah untuk mendapatkan hasil nilai persentase. Adapun tahap-tahap pengolahan data tersebut adalah:

1. Editing
Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah di kumpulkan karena kemungkinan data yang masuk (raw data) atau data terkumpul itu tidak logis dan meragukan.
2. Tabulasi
Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberikan kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Untuk melakukan tabulasi ini dibutuhkan ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam tabulasi silang.

Analisis Data

Tahap-tahap pengolahan data hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan kelengkapan jawaban.
Pada tahap ini data yang diperoleh akan diperiksa kembali untuk mencari jawaban kuesioner yang tidak lengkap.
2. *Tally*, yaitu menghitung jumlah atau frekuensi dari masing – masing jawaban kuesioner.
3. Menghitung persentase dari jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan presentase. Dengan menggunakan rumus :

$$P=f/N \times 100\%$$

Dimana:

P : persentase

F : frekuensi

N : jumlah sampel yang diolah

4. Mendeskriptifkan hasil perhitungan jawaban yang telah dibuat kedalam bentuk persentase. Sehingga mendapatkan penjelasan yang kompleks untuk menjawab permasalahan yang ada.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Lembaga Asuransi

Hasil dan pembahasan Pendapatan berdasarkan umur dan jenis kelamin diketahui tingkat pendapatan $\leq 2.000.000$ sebanyak 4 responden dengan usia 31-35 mayoritas perempuan, dan masih dikategorikan pendapatan di bawah standart kemampuan untuk membayar premi asuransi setiap bulan masih kurang. Pendapatan 2.100.000 - 4.000.000 ada sebanyak 30 responden dengan usia 25-40 tahun sudah layak memiliki asuransi. Dengan usia yang masih produktif dan harapan hidup masih panjang, perusahaan asuransi menawarkan keunggulan produknya untuk jangka panjang dan meminimalisir resiko yang dihadapi masyarakat kedepan. Pendapatan 4.100.000 - 6.000.000 sebanyak 43 responden dengan usia 36-55 tahun sudah layak memiliki asuransi dan sangat potensial untuk pemasaran asuransi dilihat dari segi pendapatan namun dari segi umur mayoritas 51-55 tahun hal ini menyebabkan responden akan lebih memikirkan masa tua dari pada memikirkan asuransi.

Jumlah tanggungan berdasarkan pendapatan dijelaskan tingkat pendapatan 2.100.000-4.000.000 sebanyak 35 responden dengan jumlah tanggungan rata-rata 2-5 orang anak, dimana jumlah tanggungan mayoritas 3 orang anak. Maka dari itu berdasarkan jumlah pendapatan dan tanggungan 3 orang anak tersebut masih mencukupi untuk memiliki asuransi. Dimana 3 orang anak merupakan jumlah tanggungan yang sesuai untuk memiliki asuransi karena merupakan jumlah tanggungan yang ideal, pemenuhan kebutuhan pokok juga tercukupi disamping itu tetap bisa berasuransi.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa semakin sedikit jumlah tanggungan dan semakin tinggi pendapatan maka peluang untuk memiliki asuransi semakin tinggi. Sedangkan pendapatan dan jumlah tanggungan lebih dari 4 orang anak kurang mencukupi untuk memiliki asuransi karena semakin banyak jumlah tanggungan maka semakin tinggi biaya hidup yang dikeluarkan sehingga semakin kecil kemungkinan untuk memiliki asuransi.

Jenis kelamin berdasarkan umur mayoritas usia responden adalah 31-35 tahun sebanyak 27 responden dengan komposisi jenis kelamin 11 responden laki-laki dan perempuan sebanyak 16 responden. Dari penjelasan diatas pihak asuransi dapat melihat peluang dari usia ini sebagai sasaran untuk menawarkan produk asuransi dan berasuransi di usia yang relatif masih memiliki harapan hidup yang panjang. Selain itu berdasarkan jenis kelamin pada usia ini mayoritas adalah perempuan, sehingga pihak asuransi menawarkan produknya lebih cenderung kepada perempuan untuk masuk dan ikut berasuransi.

Tingkat pengetahuan masyarakat Mandailing Natal terhadap jasa dan fasilitas asuransi. Dimana tingkat pengetahuan sangat berpengaruh terhadap perusahaan asuransi. Sebanyak 83 responden setuju dan sudah mengetahui perusahaan asuransi. Pihak asuransi dapat melihat peluang di masyarakat yang sudah mengetahui perusahaan asuransi untuk mengasuransikan dirinya. Sebanyak 47 responden setuju sudah mengetahui produk asuransi, dan sebanyak 43 responden masih belum mengetahui produk asuransi yang ada pada saat ini. Dimana ini menjadi hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan asuransi untuk lebih mengenalkan produk-produknya agar masyarakat memahami keuntungan produk dari asuransi.

Sebanyak 42 responden setuju sudah mengetahui syarat dan ketentuan masuk asuransi, namun sebanyak 46 responden masih belum mengetahui syarat dan ketentuan masuk asuransi, dimana perusahaan asuransi kurang memberi penjelasan syarat-syarat untuk masuk asuransi sehingga masyarakat kurang memahami syarat dan ketentuan untuk masuk asuransi, sehingga masyarakat kurang berminat untuk masuk asuransi. Sebanyak 59 responden setuju dan sudah mengetahui manfaat yang diberikan perusahaan asuransi dimana pihak perusahaan asuransi menjadi peluang untuk menawarkan asuransi kepada masyarakat yang sudah mengetahui manfaat dari asuransi. sebanyak 68 responden setuju mengetahui besarnya premi asuransi sehingga dapat menyesuaikan tingkat pengeluaran dan kebutuhan biaya hidup. Untuk melihat penawaran dari pihak asuransi berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin.

Tabel 1
Distribusi Penawaran Pihak Asuransi Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Pendidikan | | | | |
|---------------------|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-Laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Melalui asuransi | - | 1 | - | 2 | - |
| B. Melalui telepon | - | - | 8 | - | - |
| C. Melalui iklan | - | - | 1 | - | - |
| D. Secara langsung | - | 2 | 19 | 5 | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Melalui asuransi | - | 1 | 6 | 2 | - |
| B. Melalui telepon | - | 1 | 2 | - | - |
| C. Melalui iklan | - | 2 | 2 | 2 | - |
| D. Secara langsung | - | 4 | 38 | 2 | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 1 penawaran dari pihak asuransi kepada masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Dimana tingkat pendidikan S1 sebanyak 19 laki – laki dan 38 perempuan ditawarkan langsung oleh pihak asuransi, sedangkan responden lain mendapatkan penawaran dari telepon maupun melalui iklan dari perusahaan asuransi, hal ini merupakan kendala yang dihadapi dari perusahaan asuransi untuk terus memberikan penawaran kepada masyarakat melalui media cetak dan media elektronik untuk menawarkan produknya, agar masyarakat lebih tertarik menggunakan asuransi. Untuk melihat pemahaman produk asuransi yang ditawarkan dapat dilihat melalui table dibawah ini.

Tabel 2
Distribusi Memahami Produk Asuransi Yang Ditawarkan Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Pendidikan | | | | |
|--------------------|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-Laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Cukup memahami | - | - | 7 | 1 | - |
| B. Kurang memahami | - | 3 | 15 | 6 | - |
| C. Tidak memahami | - | - | 2 | - | - |
| D. Sangat memahami | - | - | 4 | - | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Cukup memahami | - | 1 | 20 | - | - |
| B. Kurang memahami | - | 5 | 19 | 4 | - |
| C. Tidak memahami | - | 1 | 1 | - | - |
| D. Sangat memahami | - | 1 | 8 | 2 | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 2 diketahui responden umumnya kurang memahami produk asuransi yang ditawarkan, dari pendidikan DIII sebanyak 10 responden , S1 sebanyak 34 responden, S2 sebanyak 8 responden kurang memahami terhadap produk asuransi. Dari hasil informasi responden yang memberikan pernyataan bahwa bahasa yang digunakan kurang efektif dan membuat responden masih kurang memahami asuransi secara keseluruhan.

Sebanyak 27 responden dari pendidikan S1 dan 1 responden dari pendidikan S2 cukup memahami produk asuransi. Hal ini merupakan peluang dari perusahaan asuransi untuk memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Untuk melihat produk yang sudah dipahami dapat dilihat dibawah ini.

Minat untuk menggunakan jasa dan fasilitas asuransi dapat diketahui bahwa masyarakat saat ini belum membutuhkan asuransi sebanyak 57 responden tidak setuju akan membutuhkan asuransi pada saat ini, dan 27 responden yang setuju sudah membutuhkan asuransi pada saat ini. Jenis produk asuransi saat ini yang ditawarkan kepada konsumen sebanyak 61 responden mengatakan setuju sudah mengikuti selera konsumen dan sebanyak 27 responden menyatakan tidak setuju. Dengan demikian produk asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi sudah sesuai dengan selera atau sesuai dengan permintaan pasar saat ini. Hal ini disebabkan karena masyarakat

masih lebih mengerti manfaatnya dengan berinvestasi emas atau tanah bahkan dengan membeli kebun daripada untuk masuk asuransi.

Berdasarkan dari jawaban responden juga dapat diketahui bahwa masyarakat sebanyak 63 responden tidak setuju atau tidak yakin adanya balas jasa dari jasa asuransi tersebut dan hanya 31 responden yang setuju dengan adanya balas jasa dari asuransi. Hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan asuransi untuk melihat bagaimana ketidakpercayaan dari balas jasa ini membuat perusahaan asuransi menjadi kurang berkembang di Kabupaten Mandailing Natal pada saat ini.

Responden perlu mencari informasi mengenai perusahaan asuransi dengan mayoritas jawaban 38 responden setuju dan 32 responden tidak setuju, artinya masyarakat masih ingin mencari tahu mengenai perusahaan asuransi, dimana masyarakat masih ragu dan tidak percaya terhadap balas jasa asuransi, selain itu sebanyak 56 responden setuju untuk masuk perusahaan asuransi dalamantisipasi resiko kehidupan, dengan demikian perusahaan asuransi harus bisa membuat masyarakat yakin terhadap balas jasa yang akan diberikan oleh perusahaan asuransi.

Tabel 3
Distribusi Masyarakat Mencari Tahu Tentang Perusahaan Asuransi Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Pendidikan | | | | |
|--|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-Laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Lembaga asuransi | - | 2 | 17 | 1 | - |
| B. Orang yang pernah memiliki asuransi | - | 1 | 8 | 6 | - |
| C. Internet | - | - | 1 | - | - |
| D. Surat kabar | - | - | 2 | - | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Lembaga asuransi | - | 4 | 31 | 3 | - |
| B. Orang yang pernah memiliki asuransi | - | 2 | 13 | 2 | - |
| C. Internets | - | 2 | 4 | 1 | - |
| D. Surat kabar | - | - | - | - | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan rasa ingin tahu masyarakat terhadap asuransi dapat diketahui bahwa mayoritas responden masyarakat mencari tahu asuransi dari perusahaan asuransi itu sendiri. Dimana sebanyak 48 responden mengetahui asuransi dari lembaga asuransi itu sendiri, sedangkan sebanyak 21 responden mengetahui perusahaan asuransi dari orang yang memiliki asuransi dan responden lainnya mengetahui asuransi dari internet dan surat kabar, dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat mengetahui asuransi dari lembaga asuransi dan melalui masyarakat yang sudah menggunakan asuransi, namun peran media seperti internet dan surat kabar masih sangat minim untuk memberikan informasi dari perusahaan asuransi. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai perusahaan asuransi pada media internet dan surat kabar. Sehingga rasa ingin tahu masyarakat menjadi berkurang mengenai perusahaan asuransi. Untuk melihat ketertarikan terhadap iklan asuransi dapat dilihat di bawah ini

Tabel 4
Masyarakat Tertarik Terhadap Penjelasan Iklan Asuransi Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Pendidikan | | | | |
|----------------|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-Laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Cukup puas | - | - | 4 | 1 | - |
| B. Kurang puas | - | 3 | 17 | - | - |
| C. Puas | - | - | 7 | 1 | - |
| D. Puas sekali | - | - | - | 5 | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Cukup puas | - | 1 | 8 | 1 | - |
| B. Kurang puas | - | 5 | 22 | 4 | - |
| C. Puas | - | 2 | 18 | 1 | - |
| D. Puas sekali | - | - | - | - | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4 diketahui ketertarikan masyarakat terhadap penjelasan iklan asuransi berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin, dimana sebanyak 39 responden pendidikan S1 merasa kurang puas terhadap penjelasan iklan asuransi, sedangkan pendidikan S2 sebanyak 8 responden kurang puas terhadap penjelasan iklan asuransi. Hal ini terjadi dikarenakan penjelasan iklan mengenai produk asuransi adanya bahasa yang kurang komunikatif dan adanya bahasa yang rancu serta penjelasan yang masih kurang jelas, sehingga masyarakat dari pendidikan S1 dan S2 masih ada yang tidak puas terhadap penjelasan iklan asuransi.

Berdasarkan dari penjelasan tabel 4.15 juga dapat diketahui responden yang puas terhadap iklan asuransi sebanyak 25 responden pendidikan S1 dan sebanyak 2 responden pendidikan S2 merasa puas terhadap penjelasan iklan asuransi. Dimana responden menganggap inti dari berasuransi saja sudah cukup untuk memahami perusahaan asuransi tersebut dan mengetahui maksud dari perusahaan asuransi.

Kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan asuransi sebanyak 55 responden tidak setuju untuk menyisihkan sebagian penghasilan mereka untuk asuransi, dan sebanyak 32 responden setuju, serta 13 responden sangat setuju menyisihkan penghasilan mereka untuk asuransi. Berdasarkan jawaban responden diatas dapat kita lihat bahwa masih ada kendala yang dihadapi oleh perusahaan asuransi karena masyarakat masih tidak bersedia menyisihkan penghasilan mereka untuk ikut berasuransi, masyarakat masih berpikir untuk menyisihkan penghasilannya untuk berinvestasi dalam bentuk lain seperti membeli emas dan tanah daripada ikut berasuransi.

Sebanyak 44 responden setuju dan 20 responden sangat setuju dengan merasa puas terhadap pelayanan dari asuransi pada saat ini. Berdasarkan pernyataan di atas bahwa kepuasan pelayanan yang ada pada saat ini adalah dari keramahan pelayanan pegawai asuransi dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Sebanyak 62 responden setuju dan setuju dengan proses pelayanan yang tidak memakan waktu yang lama dalam proses menjadi nasabah. Masyarakat merasa pada saat ini proses untuk menjadi nasabah tidak perlu memakan waktu yang lama, dimana hanya mengisi data sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebanyak 47 responden setuju dan 46 responden yang tidak setuju pernah mendengarkan informasi negatif untuk klaim asuransi, hal ini menjadi kendala pada masyarakat untuk ikut masuk asuransi, karena masyarakat merasa bahwa proses klaim akan sulit dilakukan dan masyarakat merasa pihak asuransi mempersulit proses klaim mereka. Sebanyak 72 responden setuju serta 23 responden tidak setuju dengan proses pembayaran asuransi mudah dan cepat. Keterangan masyarakat, pembayaran bisa dibayarkan melalui pegawai dan setor langsung ke asuransi, masyarakat tidak setuju terhadap proses pembayaran premi yang mudah dan cepat dikarenakan tidak bisa melakukan pembayaran melalui bank, masyarakat merasa lebih aman dan percaya jika langsung di setor melalui bank serta tidak takut terjadi gagal bayar. Untuk melihat manfaat isi polis menurut masyarakat berdasarkan umur dan jenis kelamin dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 5
Distribusi Isi Manfaat Polis Asuransi Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Pendidikan | | | | |
|----------------------------------|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Sama-sama diuntungkan | - | 3 | 18 | 6 | - |
| B. Merugikan pemegang polis | - | - | 2 | 1 | - |
| C. Tidak ada yang dirugikan | - | - | 8 | - | - |
| D. Merugikan perusahaan asuransi | - | - | - | - | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Sama-sama diuntungkan | - | 6 | 35 | 3 | - |
| B. Merugikan pemegang polis | - | 2 | - | 1 | - |
| C. Tidak ada yang dirugikan | - | - | 13 | 2 | - |
| D. Merugikan perusahaan asuransi | - | - | - | - | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 5 sebanyak 53 responden pendidikan S1 serta 9 responden pendidikan S2 menjawab bahwa polis asuransi isinya sama-sama diuntungkan antara pemegang polis dan pihak asuransi dimana responden masih percaya bahwa isi polis asuransi itu akan memberikan keuntungan baik dari segi klaim asuransi maupun dari segi perjanjian yang tertuang dalam isi polis asuransi.

Sebanyak 21 responden dari pendidikan S1 menyatakan bahwa isi polis tidak ada yang dirugikan, dimana pernyataan di atas merupakan peluang dari perusahaan asuransi, pendidikan DIII dan S1 menjawab isi polis tidak merugikan kedua belah pihak, baik pemegang polis maupun pihak asuransi itu sendiri. Untuk melihat tingkat kepercayaan terhadap lembaga asuransi berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 6
Tingkat Kepercayaan Terhadap Lembaga Asuransi Cukup Tinggi Berdasarkan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Pendidikan | | | | |
|-----------------|------------|----|----|------|-----|
| | S3 | S2 | S1 | DIII | SMA |
| Laki-laki | - | 3 | 28 | 7 | - |
| A. Sudah cukup | - | - | 2 | 1 | - |
| B. Kurang | - | 3 | 16 | 5 | - |
| C. Sangat cukup | - | - | 10 | 1 | - |
| D. Tidak cukup | - | - | - | - | - |
| Perempuan | - | 8 | 48 | 6 | - |
| A. Sudah cukup | - | 1 | 7 | 1 | - |
| B. Kurang | - | 5 | 22 | 4 | - |
| C. Sangat cukup | - | 2 | 19 | 1 | - |
| D. Tidak cukup | - | - | - | - | - |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.18 sebanyak 38 responden pendidikan S1 serta 8 responden pendidikan S2 merasa kurang percaya terhadap lembaga perusahaan asuransi, dikarenakan responden pernah mendengarkan informasi negatif mengenai proses klaim dan pengelolaan uang konsumen oleh perusahaan asuransi yang kurang jelas dan kurang terbuka, pihak asuransi juga tidak menjelaskan secara terperinci bagaimana dana masyarakat dikelola sehingga masyarakat menjadi kurang yakin.

Namun beberapa responden merasa percaya terhadap perusahaan asuransi dan ada juga sangat percaya karena mereka yakin bahwa asuransi mengelola uang mereka dengan baik dan proses klaim yang sulit itu berdasarkan prosedur yang ketat oleh perusahaan asuransi, sehingga membuat masyarakat yakin dan percaya terhadap perusahaan asuransi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban responden maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Mandailing Natal terhadap jasa dan fasilitas asuransi sudah cukup memahami dan mengetahui jasa yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi, namun umumnya dari masyarakat mendapatkan penawaran dari pihak asuransi sendiri. Dimana tingkat pendidikan S1 masih ada yang kurang memahami produk asuransi dikarenakan penawaran dari pihak asuransi yang tidak menjelaskan dengan bahasa yang komunikatif bagi masyarakat sehingga masyarakat kurang yakin untuk ikut asuransi.
2. Bahwa masyarakat pada saat ini kurang berminat untuk menggunakan jasa dan fasilitas asuransi disebabkan masyarakat lebih mengutamakan untuk berinvestasi pada emas dan tanah daripada masuk asuransi, hal tersebut juga disebabkan pola pikir masyarakat yang masih rendah tingkat kepercayaannya terhadap perusahaan asuransi, serta informasi negative dari perusahaan

asuransi yang berkembang dimasyarakat salah satunya sulit untuk klaim asuransi

3. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat untuk menggunakan asuransi dimana masyarakat pada saat ini kurang bersedia untuk menyisihkan penghasilannya untuk ikut asuransi dan adanya ketidakpuasan dari masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Selain itu mayoritas responden juga pernah mendengarkan informasi negative terhadap perusahaan asuransi karena proses klaim yang sulit dan pengelolaan pembayaran premi dari masyarakat yang kurang diketahui dan kurang dipahami oleh masyarakat menjadi kendala yang dirasa oleh masyarakat dan perusahaan asuransi itu sendiri.

Saran

1. Bagi perusahaan asuransi sebaiknya memberikan penjelasan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami masyarakat dan juga lebih memberikan penjelasan yang cukup di pahami oleh masyarakat mengenai produk asuransi yang ditawarkan serta syarat dan ketentuan untuk masuk asuransi dan perusahaan asuransi seharusnya bisa mengatasi informasi negative mengenai asuransi yang berkembang di masyarakat agar masyarakat dapat percaya terhadap perusahaan asuransi.
2. Kepada masyarakat agar lebih mencari informasi mengenai perusahaan asuransi jasa dan fasilitas yang di tawarkan agar tidak ada anggapan yang merugikan masyarakat serta masyarakat lebih mengetahui bahwa asuransi membawa manfaat jangka panjang bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amrin, Abdullah, 2011. *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah Ditinjau Dari Perbandingan Dengan Asuransi Konvensional*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Basrowi dan Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan Pertama, Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik, *Mandailing Natal Dalam Angka 2013*.
- Darmawi, Herman, 2006. *Manajemen Asuransi*, Cetakan Keempat: Bumi Aksara.
- Erlina, 2011. *Metodologi Penelitian*, medan: Usu Press.
- Iskandar, Samsul, 2013, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Revisi ke 2, Jakarta: In Media
- Lubis, Irsyad, 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Medan: Usu Press.
- Muhammad, Abdulkadir, 2006. *Hukum Asuransi Indonesia*, Cetakan Keempat, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Pandian, Frianto, dkk. 2004. *Lembaga Keuangan, Cetakan Pertama*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Siswandi, 2008. *Banking Dan Non Banking Practice*, Edisi Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Susilo, Y, Sri, dkk, 2000. *Bank dan Lembaga keuangan Lain, Cetakan Pertama*, Jakarta: Salemba Empat.
- Suprianto, J, 1997. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, Cetakan Keenam, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Tika, Papundu Moh, 2006. *Metodologi Riset Bisnis*, Cetakan Pertama, Jakarta: Bumi Aksara.
- Trianduru, Sigit Dan Budisantoso, Totok, 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Cetakan Keempat, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Zuriah, Nurul, 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, Cetakan Pertama, Jakarta: Bumi Aksara

Penelitian Terdahulu

- Paramita, Listya, 2008. *Penerapan Pengendalian Piutang Premi Dalam Upaya Meningkatkan Aliran Kas Masuk Pada PT. Asuransi Adira Dinamika* <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCoQFjAB&url=http%3A%2F%2Fkatalog.library.perbanas.ac.id%2Fdownload%2F3372%2FListya%2520Paramita.pdf&ei=of2UoGjIomekAWfnoGQDQ&usg=AFQjCNFEhW5TE6HAIFuZY3CByIWAJBS7Q&bvm=bv.60983673,d.dGI> (9 februari 2014)
- Sondari, Mery Citra, 2008. *Analisis Karakteristik Pekerjaan Agen Asuransi Jiwa Berdasarkan Model Karakteristik Pekerjaan Dari Hackman Dan Oldham* <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CCoQFjAB&url=http%3A%2F%2Fpustaka.unpad.ac.id%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2009%2F05%2Fanalisis%20karakteristik%20pekerjaan%20agen%20asuransi%20jiwa.pdf&ei=Vr2UujQFsegkwXn2ICIAg&usg=AFQjCNHLWq5ZzIBfrm4HFUbjMJ0L8pqhQ&bvm=bv.60983673,d.dGI> (9 februari 2014)

Karima, Sofy Fathya , 2013. *Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Produk Jasindo Oto PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Bandung* <http://digilib.unpas.ac.id/downloads.php?id=2042> (9 februari 2014).

Publikasi Online

http://www.the-marketeers.com/archives/tiga-penyebab-masyarakat-enggan-pakai-asuransi.html#.Uu1F_vt6_BE (23 Desember 2013).

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/10/14/1302377/Kelas.Menengah.dan.Asuransi> (10 Maret 2014)

<http://beranda.miti.or.id/bonus-demografi-peluang-dan-tantangan> (1 Februari 2014).

<http://www.asuransi.adira.co.id/NewsTips/News/tabid/70/mid/459/newsid459/718/language/id-ID/default.aspx> (1 Februari 2014).

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2009/12/rumusrumuspengambilansampel.html?showComment=1358346262835> (7 Februari 2014)