

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ASURANSI, KASUS GAGAL BAYAR, DAN PROGRAM PENJAMINAN POLIS ASURANSI***Public Perception of Insurance, Default Cases, and Insurance Policy Guarantee Programs***

Ni Ketut Budiningsih^{*1}, I Wayan Priyana Agus Sudharma², Made Sinthya Aryasthini Mahaendrayasa³, Diah Pradnyadewi T⁴, Ida Ayu Intan Rahmanti⁵

1,2,3,4,5Universitas Udayana

Corresponding Author: budiningsih@unud.ac.id

Abstract

Insurance policy ownership data has experienced a downward trend from year to year. The occurrence of insurance default cases is thought to have reduced consumer trust in insurance services. Therefore, the Policy Protection Program (PPP) is expected to be able to restore public trust. This study aims to analyze public perceptions regarding insurance policy ownership. This study also analyzes how default cases that occur affect public trust. In the final stage, this study analyzes consumer perceptions regarding PPP. This study uses a qualitative research method in primary data analysis. The scale used is the Likert Scale. The results are that public perceptions regarding insurance policy ownership are influenced by public perception, level of trust, financial literacy, and risk analysis.

Keywords: insurance, PPP, perception

Abstrak

Data kepemilikan polis asuransi mengalami trend penurunan dari tahun ke tahun. Terjadinya kasus gagal bayar asuransi diduga telah menurunkan rasa percaya konsumen terhadap layanan asuransi. Oleh sebab itu, Program Perlindungan Polis (PPP) diharapkan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat mengenai kepemilikan polis asuransi. Penelitian ini juga menganalisis bagaimana kasus gagal bayar yang terjadi mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Pada tahap akhir, penelitian ini menganalisis persepsi konsumen mengenai PPP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pada analisis data primer. Skala yang digunakan adalah Skala Likert. Hasilnya adalah persepsi masyarakat mengenai kepemilikan polis asuransi dipengaruhi oleh persepsi masyarakat, tingkat kepercayaan, literasi keuangan, dan analisis risiko.

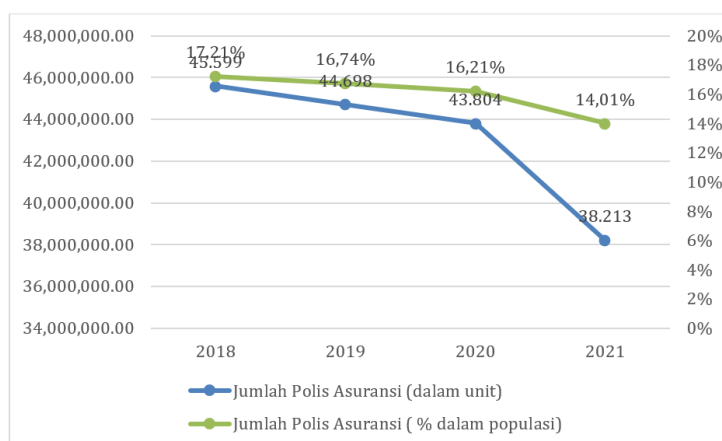
Kata Kunci: Asuransi, PPP, Perspsi Masyarakat

PENDAHULUAN

Program Penjaminan Polis (PPP) merupakan mandat baru yang diberikan kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) (LPS, 2023). LPS akan berperan dalam menjamin polis asuransi dan melakukan penyelesaian terhadap perusahaan asuransi melalui likuidasi. Program ini didasari dari usaha pemerintah untuk mendukung dan memperkuat sektor keuangan di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Program ini bertujuan untuk melindungi penjamin polis, dengan mewajibkan setiap perusahaan asuransi yang

berpartisipasi untuk memenuhi standar kesehatan tertentu. Proses seleksi perusahaan asuransi yang dapat bergabung dalam program ini dilakukan oleh LPS, dengan penilaian sehat atau tidaknya perusahaan asuransi tersebut akan disinkronkan dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). PPP akan dimulai pada tahun 2028, yaitu lima tahun setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK).

Pada tahun 2018 terdapat jumlah polis asuransi sebesar 45.599.009,68 unit (Statistik Perasuransian, 2021). Selanjutnya, jumlah polis asuransi terus mengalami penurunan hingga tahun 2021. Pada tahun 2019 jumlah polis adalah 44.698.794,87. Kemudian, jumlah polis asuransi di Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 43.804.410,79. Pada tahun 2021 jumlah polis adalah sebesar 38.213.650,34. Jika dilihat dari persentase populasi yang telah menggunakan asuransi, pada tahun 2018, persentase yang memiliki polis asuransi adalah 17,21 persen. Kemudian, pada tahun 2019, persentase populasi yang memiliki polis asuransi mengalami penurunan pada tahun 16,74 persen. Selanjutnya, pada tahun 2020 persentase populasi yang memiliki polis asuransi turun 16,21. Pada tahun 2021, persentase populasi yang memiliki polis asuransi turun 14,01.



Gambar 1. Data Perkembangan Jumlah Polis Asuransi di Indonesia

Program penjaminan polis asuransi telah diimplementasikan di beberapa negara. Di Amerika Serikat, masing-masing negara bagian memiliki asosiasi penjamin polis asuransi, baik asuransi jiwa, anuitas, maupun asuransi kesehatan, asosiasi ini dikenal sebagai State Guaranty Associations. Besar jaminan berbeda antar negara bagian (Annuity.org, 2024). Di Kanada juga terdapat organisasi yang memberikan jaminan kepada pemegang polis asuransi jiwa, bernama Assuris. Assuris melindungi polis asuransi jiwa, anuitas, asuransi kesehatan, dan produk asuransi lainnya jika perusahaan asuransi tidak dapat memenuhi kewajibannya. Di Jepang, Policyholders Protection Corporation of Japan adalah lembaga yang menjamin polis asuransi jiwa dan properti serta memberikan perlindungan jika perusahaan asuransi gagal membayar klaim. Korea Deposit Insurance Corporation (KDIC) adalah lembaga yang memberikan perlindungan untuk pemegang polis asuransi tertentu dalam situasi di mana perusahaan asuransi gagal di Korea Selatan. Sementara itu, di Singapura terdapat skema Policy Owners' Protection Scheme (PPF Scheme) yang dikelola oleh Singapore

Deposit Insurance Corporation (SDIC). Skema ini melindungi pemegang polis asuransi jiwa dan umum jika perusahaan asuransi gagal memenuhi kewajibannya.

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait persepsi masyarakat mengenai asuransi, baik di dunia internasional dan di Indonesia. Wibowo (2020) menganalisis bagaimana pengaruh literasi keuangan terhadap loyalitas berasuransi dengan menggunakan variabel mediasi kepercayaan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis faktor, dan analisis statistik Partial Least Square (PLS). Hasilnya adalah literasi keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas berasuransi. Persepsi dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas berasuransi. Kepercayaan memediasi pengaruh literasi keuangan dan persepsi terhadap loyalitas berasuransi. Selanjutnya, Gangil dan Vishnoi (2020) menganalisis persepsi konsumen di wilayah Gwalior, India, pada asuransi dengan merancang dan mengembangkan model yang mempengaruhi persepsi pemegang polis asuransi. Pada studi ini Gangil dan Vishnoi (2020), persepsi nasabah asuransi dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan sektor. Selain itu, studi ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelanggan terhadap asuransi. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan juga metode reabilitas Croanbach Alpha, dan juga analisis faktor menggunakan Anva, hasilnya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan asuransi adalah loyalitas, transparansi, kehandalan, kemahiran, dan kenyamanan, Namun, pada studi ini tidak ditemukan perbedaan persepsi dalam menggunakan layanan asuransi antar gender, sektor, dan pekerjaan. Sandhu dan Bala (2011) menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan asuransi jiwa di India dan juga menyelidiki hubungan antara masing-masing dimensi kualitas layanan yang dihasilkan dan evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan asuransi jiwa secara keseluruhan. Hasilnya adalah terdapat tiga faktor yaitu, kemahiran; keunggulan fisik dan etika; dan fungsionalitas yang berdampak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dari Perusahaan Asuransi Jiwa India. Paposa et al. (2019) mengidentifikasi berbagai kualitas layanan dalam kaitannya dengan industri asuransi jiwa dan juga mengevaluasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Industri Asuransi Jiwa Durg, wilayah Chhattisgarh. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri asuransi jiwa. Usia dan pekerjaan merupakan dua variabel demografi terpenting yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Dari perspektif manajerial, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan dan parameter yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan saat memberikan layanan. Mengidentifikasi perbedaan persepsi kualitas layanan responden dalam kaitannya dengan profil demografis.

Literatur mengenai PPP yang saat ini ada lebih banyak membahas mengenai tinjauan hukum atau kelembagaan dari PPP (Zubaidah dkk., 2022; Panjaitan dkk., 2022; Fauzi, 2023; Wicaksono). Waworuntu dkk. (2024) dengan menggunakan data kualitatif, mengkaji mengenai peran penjaminan polis oleh LPS dan reasuransi dalam menjamin risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi di Indonesia agar menjadi skema perlindungan yang saling menguatkan

sehingga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan asuransi. Riset ini menunjukkan bahwa seluruh perusahaan asuransi jiwa di Indonesia mengalami tren penurunan RBC. Fakta ini menunjukkan bahwa terdapat potensi gagal bayar pada industri asuransi Indonesia sehingga peran LPS dibutuhkan. Sistha (2024) mengidentifikasi regulasi mengenai penjaminan polis yang dapat menjadi dasar dalam mengantisipasi permasalahan industri asuransi di Indonesia. Dengan menggunakan data kualitatif, Program Penjaminan Polis (PPP), yaitu LPS dapat menjadi dasar dalam mengantisipasi permasalahan industri asuransi di Indonesia. Rahyani (2024) mengidentifikasi upaya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri asuransi dengan menggunakan data sekunder (OJK, Kementerian Keuangan, BPS, Badan Perlindungan Konsumen). Dengan menggunakan analisis berganda pada data *time series* 2013-2022, studi ini menganalisis upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri asuransi, antara lain upaya preventif terhadap kerugian konsumen asuransi, integrasi literasi keuangan, dan meningkatkan peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Penelitian ini hendak menganalisis persepsi masyarakat mengenai layanan asuransi dan bagaimana persepsi masyarakat mengenai PPP. Persepsi masyarakat merupakan informasi awal yang penting mengenai apakah PPP mampu membangun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan asuransi.

METODE

Penelitian ini menggunakan data primer. Data pada penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode convenience sampling, yaitu metode pengambilan sampel non-probabilitas di mana unit dipilih untuk dimasukkan ke dalam sampel karena unit tersebut paling mudah diakses oleh peneliti. Hal ini dapat disebabkan oleh kedekatan geografis, ketersediaan pada waktu tertentu, atau kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Metode Convenience Sampling adalah cara terbaik untuk mendapatkan informasi dasar dengan cepat dan efisien (Sekaran dan Bougie, 2016).

Untuk menganalisis persepsi responden, studi ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala ordinal yang digunakan untuk mengukur opini dan perilaku (Sekaran dan Bougie, 2016). Dengan menggunakan Skala Likert, studi ini akan mengukur pada tingkat mana responden setuju atau tidak setuju pada suatu pertanyaan. Rentang jawaban terdiri dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) dengan nilai netral di pertengahan. Netral didefinisikan sebagai jawaban ketika responden tidak setuju dan juga tidak tidak setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menggunakan Cronbach's Alpha untuk menguji reliabilitas. Uji reliabilitas mengukur konsistensi dan stabilitas dari alat pengukuran (Sekaran dan Bougie, 2016). Konsistensi menunjukkan seberapa baik masing pertanyaan mengukur suatu konsep. Koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan bagaimana suatu pertanyaan berhubungan dengan pertanyaan lain dalam mengukur konsep. Semakin koefisien Cronbach's Alpha mendekati 1, maka semakin tinggi reliabilitas konsistensi internal. Tabel 1 menunjukkan bahwa pada studi ini

koefisien Cronbach's Alpha adalah sebesar 0,854. Hal ini mengimplikasikan bahwa pertanyaan pada kuisioner terpercaya, konsisten, dan stabil.

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	0,854
-----------------------------------	-------

Sebelum menganalisis persepsi masyarakat mengenai PPP, studi ini menganalisis persepsi masyarakat terhadap polis asuransi yang responden miliki. Tabel di bawah adalah tabel yang menunjukkan persepsi responden mengenai polis asuransi yang mereka miliki. Menurut responden yang memiliki polis asuransi, tingkat persetujuan sebesar 76 persen berpikir bahwa berpartisipasi dalam asuransi adalah ide yang bijak.

Tabel 2. Persepsi Terkait Layanan Asuransi

Indikator	Pertanyaan	Tingkat Persetujuan (dalam persentase)
Persepsi	Saya berpikir bahwa berpartisipasi dalam asuransi adalah ide yang bijak.	76
Literasi Keuangan	Saya paham mengenai polis asuransi yang saya miliki.	80,67
Sumber Daya	Saya memiliki sumber daya untuk memilih asuransi.	81,33
Perilaku terhadap Risiko	Saya menghindari situasi yang memiliki hasil yang tidak pasti.	78,67
Kepercayaan	Menurut saya asuransi adalah produk keuangan yang aman dan bermanfaat.	67,3
Kepercayaan	Saya percaya perusahaan asuransi yang saya pilih dapat diprediksi keadaan keuangannya.	68,6
Kepercayaan	Saya percaya bahwa perusahaan asuransi peduli dengan pelanggannya.	72

Selanjutnya, tingkat persetujuan dalam memahami polis yang dimiliki adalah sebesar 80,67 persen. Polis adalah kontrak perlindungan asuransi yang diwujudkan secara tertulis. Sebagai contoh adalah polis asuransi jiwa. Polis asuransi jiwa memuat perjanjian di mana perusahaan asuransi berkewajiban untuk memberikan sejumlah dana sesuai kesepakatan dalam kontrak kepada ahli waris (penerima manfaat yang ditunjuk). Jika tertanggung utama meninggal dunia atau bisa juga kalau tertanggung utama tetap hidup sampai berakhirnya masa kontrak. Pemegang polis akan berkewajiban melakukan sejumlah pembayaran premi kepada perusahaan asuransi jiwa agar dapat memperoleh manfaat penggantian sejumlah dana tertentu jika terjadi suatu risiko seperti kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan (Asuransi Jiwa Indonesia, 2021). Hal ini merupakan indikator dari literasi keuangan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Wahono dan Leng (2022) yang menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap kepemilikan asuransi jiwa.

Tabel 3 adalah tabel persepsi masyarakat terkait kasus gagal bayar yang terjadi. Responden mempunyai tingkat persetujuan sebesar 76,29 persen bahwa responden mengetahui kasus gagal bayar asuransi yang terjadi di Indonesia. Namun, tingkat persetujuan bahwa kasus gagal bayar yang terjadi membuat responden tidak percaya layanan asuransi hanya 69,43 persen.

Tabel 3 Persepsi Terkait Kasus Gagal Bayar

Pertanyaan	Tingkat Persetujuan (dalam persentase)
Saya mengetahui kasus gagal bayar asuransi yang terjadi di Indonesia.	76,29
Kasus gagal bayar asuransi tersebut membuat saya tidak percaya layanan asuransi.	69,43

Terkait Program Perlindungan Polis (PPP), tingkat persetujuan responden bahwa PPP LPS meningkatkan rasa percaya responden terhadap layanan asuransi sebesar 71,71 persen. Namun, tingkat persetujuan responden bahwa PPP membuat responden ingin membeli polis asuransi hanya sebesar 66,29 persen.

Tabel 4 Persepsi Terkait Program Perlindungan Polis

Pertanyaan	Tingkat Persetujuan (dalam persentase)
Program perlindungan polis LPS meningkatkan rasa percaya saya terhadap layanan asuransi.	71,71
Program perlindungan polis asuransi membuat saya ingin membeli polis asuransi.	66,29

KESIMPULAN

Kasus gagal bayar asuransi yang telah terjadi telah menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Program Perlindungan Polis (PPP) merupakan tugas baru yang diemban oleh LPS yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk layanan asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, W. (2023). Pengaturan Penjaminan Polis sebagai Upaya Perlindungan Dana Masyarakat dalam Praktik Perasuransian. *Nagari Law Review*, 7 (2), 354–362.
- Gangil, R., & Vishnoi, S. (2020). Customer Perception towards General Insurance: A factor Analysis Approach. *Journal of Management Research and Analysis*, 7 (1), 15-20.
- Lembaga Penjamin Simpanan. (2023). Fungsi Utama Penjaminan Polis Asuransi. LPS. <https://www.lps.go.id/id/penjaminan-polis-asuransi>
- Panjaitan, B. P., Ismail, & Iryani, D. (2022). Mewujudkan Kepastian Hukum Program Penjaminan Polis Untuk Melindungi Pemegang Polis Asuransi. *SETARA Jurnal Ilmu Hukum*, 3 (1).
- Paposa, S. S., Ukinkar, V. G., & Paposa, K. K. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction: Variation in Customer Perception Across Demographic Profiles in Life Insurance Industry. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8 (10), 4055-4060.
- Rahyani, W. S., Dahiri, Wibowo, A. P. S., & Hidayatullah, T. (2024). Upaya Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Terhadap Industri Asuransi Pasca Diundangkannya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan. *Institute for Economic and Social Research*.
- Sandhu, H. S., & Bala, N. (2011). Customers' Perception towards Service



- Quality of Life Insurance Corporation of India: A Factor Analytic Approach. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (18), 160-169.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th ed.)*. Wiley.
- Sistha, O. D., & Farohi, M. F. A. (2024). Selamat Datang Lembaga Penjamin Polis di Indonesia. *Institute for Economic and Social Research*.
- Wahono, C., & Leng, P. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan dan Risk Attitude terhadap Kepemilikan Asuransi Jiwa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18 (1), 46–56.
- Waworuntu, B., Lumbantobing, A. M., Marenty, F., Harahap, A. A., Ramadhan, F., Alfarizi, R. G., Octaviani, F. A., & Ramadhan, M. K. (2024). Pentingnya Peran Lembaga Penjamin Simpanan Dan Reasuransi Dalam Penjaminan Polis Asuransi di Indonesia. *Institute for Economic and Social Research*.
- Wibowo, D. R. (2020). Literasi Keuangan, Persepsi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Berasuransi. *APHEIT Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 17 (2), 61-71.
- Zubaidah, R., Roikan, Palyama, S., & Muniroh, U. (2022). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwasraya). *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, 2 (1), 84-94.