

Kontrol Sosial oleh Perusahaan Sebagai Upaya Pencegahan Praktik Pelanggaran Kode Etik Agen Asuransi terhadap Nasabah

Putri Marlinda, Mohammad Kemal Dermawan
Universitas Indonesia
putrimarlinda164@gmail.com

Abstrak: Artikel ini membahas tentang upaya kontrol sosial oleh perusahaan asuransi kepada para agen asuransinya. Hal ini dikarenakan masih rendahnya penetrasi asuransi di Indonesia yang seiring dengan minimnya pemahaman calon nasabah terhadap pola kerja produk asuransi sehingga membuka celah bagi terjadinya pelanggaran kode etik misrepresentasi yang dilakukan oleh agen asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan akan asuransi terutama yang berkaitan dengan investasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipasi moderat dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrol eksternal yang baik sebagai suatu upaya pencegahan tindak pelanggaran kode etik harus dibarengi dengan kontrol internal yang baik pula karena pada dasarnya setiap individu memiliki kehendak bebas yang merefleksikan konformitas dirinya dalam suatu tatanan sosial.

Kata kunci: agen asuransi, pelanggaran kode etik misrepresentasi, asuransi *unit link*, teori *containment*, kontrol sosial

Abstract: This article discusses the efforts of social control by insurance companies to their insurance agents. This is due to the still low penetration of insurance in Indonesia which is in line with the lack of understanding of prospective customers regarding the working pattern of insurance products so as to open a gap for misrepresentation of ethical codes committed by insurance agents. This research aims to broaden the insights of insurance, especially those relating to investment. This research was conducted with qualitative research methods in which researcher conducted data collection techniques through moderate participation observations and interviews. The results of the study indicate that good external controls as an effort to prevent violations of the code of ethics must be accompanied by good internal control as well because basically every individual has a free will that reflects their conformity in a social order.

Key words: insurance agent, violation of misrepresentation of ethics, unit link insurance, containment theory, social control

Pendahuluan

Kondisi ekonomi dinilai memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang gaya hidup, masyarakat berlomba-lomba untuk mendapatkan

pekerjaan dengan penghasilan yang tinggi baik bagi mereka yang baru saja menyelesaikan pendidikan maupun bagi yang sudah cukup berpengalaman dalam hal pekerjaan. Ragam pekerjaan pun tersebar di seluruh wilayah negeri ini baik itu berupa profesi maupun sebuah karir. Dewasa ini kita telah mengenal salah satu jenis pekerjaan yang dapat memberikan peluang bisnis cukup menjanjikan, yaitu sebagai Agen asuransi jiwa. Tidak mengherankan profesi sebagai agen asuransi justru banyak diminati oleh generasi milenial atau mereka yang menginginkan keseimbangan karir dan kehidupan sosialnya seperti ibu rumah tangga, maupun mereka yang masih berprofesi sebagai mahasiswa, bahkan yang sudah memasuki usia pensiun sekalipun. Namun dalam hal menjalankan fungsi dan perannya, agen asuransi berkewajiban untuk menjunjung tinggi kode etik yang berlaku sebagai cerminan budaya positif yang harus selalu diimban agar tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan dikemudian hari yaitu terutama dari pihak nasabah selaku konsumen. Adapun secara garis besar prinsip-prinsip kode etik agen asuransi seperti yang telah diatur oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) adalah (diakses dari www.aaji.or.id):

1. Menghindari adanya konflik kepentingan pribadi
2. Menghindari penyalahgunaan jabatan
3. Menjaga penyalahgunaan informasi
4. Untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan data yang diperlukan
5. Untuk memastikan terjadinya transaksi dengan kerahasiaan yang tetap terjaga antara perusahaan Asuransi Jiwa dengan pemegang polis dan kliennya
6. Untuk memastikan adanya keadilan perlakuan yang sama pada seluruh pemegang polis dengan yang pihak lain yang menggantungkan atau memiliki hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi
7. Untuk menjalankan bisnis dengan niat baik dan integritas yang tinggi.

Tidak dipungkiri bahwa kehadiran asuransi sangatlah penting dalam menunjang kemajuan dan kemakmuran suatu negara. Asuransi sendiri memiliki pengertian sebagai suatu kontrak antara perusahaan asuransi (penanggung) kepada tertanggung dengan adanya premi yang diterima oleh perusahaan asuransi, dimana tertanggung berhak untuk mengajukan klaim kepada penanggung atas suatu risiko yang terjadi (Khotibul Umam, 2011: 5). Manfaat utama dari memiliki asuransi adalah sebagai proteksi. Jika terjadi suatu risiko dan menimbulkan kerugian finansial, maka perusahaan asuransi dapat mengurangi terjadinya risiko finansial tersebut. Oleh karena itu, ada lima hal yang perlu dipahami dalam membeli produk asuransi, antara lain (Budi Untung, 2015: 61-64):

- a. Proteksi apa yang dibutuhkan
- b. Bagaimana prosedur operasional standar klaim
- c. Berapa premi yang dibutuhkan
- d. Bagaimana latar belakang perusahaan asuransi yang dipilih
- e. Dimana asuransi tersebut dibeli

Namun dengan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 265 (dua ratus enam puluh lima) juta jiwa, penetrasi di Indonesia menurut Ketua Dewan Asuransi Indonesia (“DAI”) Dadang Sukresna saat ini baru mencapai sekitar 6-7% (enam hingga tujuh per seratus). Bahkan dari 100 (seratus) orang Indonesia hanya 15 (lima belas) sampai 16 (enam belas) orang yang mengenal lembaga jasa keuangan asuransi. (Diakses dari pikiran-rakyat.com, 18 Oktober 2018, 06:45). Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap asuransi dapat menjadi celah yang dapat dimanfaatkan secara negatif bagi para agen asuransi untuk mendapatkan komisi dari penjualan sebanyak-banyaknya. Penghasilan yang kian bertambah dengan disepakatinya sistem komisi pun semakin membuat agen asuransi terpacu untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya baik dengan cara belajar dan bekerja keras, tulus membantu masyarakat di sekitarnya, bahkan tidak sedikit pula dengan menghalalkan segala cara. Cara yang tidak baik ini salah satunya adalah pelanggaran kode etik misrepresentasi agen asuransi jiwa. Stigma yang kerap kali muncul tentang asuransi adalah munculnya ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang dan permasalahan yang telah dijabarkan yang menjadi pertanyaan yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah bagaimanakah bentuk kontrol sosial yang dilakukan oleh perusahaan asuransi sebagai upaya pencegahan praktik pelanggaran kode etik agen asuransi terhadap nasabah.

Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana peneliti lebih banyak menghabiskan waktu di lokasi penelitian untuk dapat secara mendalam mengamati dan memahami permasalahan yang muncul. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dengan cara mengamati perilaku, kegiatan atau kejadian sekeompok orang yang diteliti, kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut dan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan banyak pertanyaan yang ditujukan pada orang yang diwawancarai.

Lokasi penelitian ini tidak berada di satu lokasi saja melainkan memiliki mobilitas yang cukup tinggi mengikuti aktivitas dari subyek yang diteliti, namun sebagian besar berada di kantor pusat PT. X Life Assurance di salah satu gedung di Jakarta Selatan untuk kegunaan wawancara dan observasi mendalam. Peneliti juga mengikuti kegiatan lapangan subyek penelitian yang berlokasi di pusat perbelanjaan Thamrin City Jakarta Pusat yang selalu sibuk dengan aktivitas perdagangannya dan memiliki potensi pasar yang besar bagi agen asuransi. Satu lokasi berikutnya adalah di Menara Salemba Jakarta Pusat dimana peneliti melakukan observasi mengikuti kegiatan subyek ketika melakukan penyerahan polis dan menjelaskan keseluruhan manfaat kepada nasabahnya.

Subyek pada artikel ini adalah seorang agen asuransi PT. X Life Assurance yang saat ini telah mencapai posisi sebagai seorang *Leader* yang membawahi agen-agen yang direkrutnya dan sekaligus dibawahi oleh seorang *Agency Director* (“AD”) yang merupakan perekrut subyek pada bisnis asuransi ini sekaligus

sebagai seorang *leader* senior. Subyek sendiri telah bergabung di PT. X Life Assurance sebagai agen asuransi selama tujuh tahun atau sejak tahun 2012.

Hasil Penelitian

Agen merupakan seseorang atau badan yang diberi kuasa untuk menjadi perantara dalam proses penjualan atas nama seseorang atau badan yang diwakilinya. Adapun bank juga dapat bertindak sebagai agen dalam seperti menjadi kustodian dan/wali amanat (Shilihin, 2010:15).

Dalam hal menjalankan fungsi dan perannya, agen asuransi berkewajiban untuk menjunjung tinggi kode etik yang berlaku sebagai cerminan budaya positif yang harus selalu diimban agar tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan dikemudian hari yaitu terutama dari pihak nasabah selaku konsumen. Adapun secara garis besar prinsip-prinsip kode etik agen asuransi seperti yang telah diatur oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) adalah (diakses dari www.aaji.or.id):

1. Menghindari adanya konflik kepentingan pribadi
2. Menghindari penyalahgunaan jabatan
3. Menjaga penyalahgunaan informasi
4. Untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan data yang diperlukan
5. Untuk memastikan terjadinya transaksi dengan kerahasiaan yang tetap terjaga antara perusahaan Asuransi Jiwa dengan pemegang polis dan kliennya
6. Untuk memastikan adanya keadilan perlakuan yang sama pada seluruh pemegang polis dengan yang pihak lain yang menggantungkan atau memiliki hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi
7. Untuk menjalankan bisnis dengan niat baik dan integritas yang tinggi.

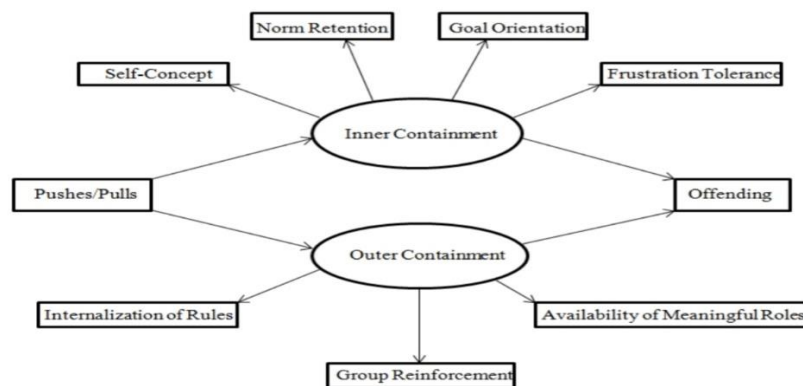
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam oleh peneliti dengan beberapa narasumber dan subyek penelitian di lapangan, peneliti mendapati suatu fenomena dimana terdapat suatu kontrol sosial yang mempengaruhi perilaku suatu individu terhadap lingkungan di sekitarnya. Jika dikaitkan dengan teori yang digunakan yaitu *containment theory* yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Menurut Reckless (1973) ada beberapa hal yang merupakan pertahanan diri eksternal dan pertahanan diri internal:

- Pertahanan diri eksternal:
 1. Struktur peran yang memberikan kesempatan bagi individu
 2. Batasan yang layak dan dapat dipertanggungjawabkan bagi individu sebagai anggota
 3. Kesempatan bagi setiap individu untuk meraih suatu status
 4. Adanya kohesi diantara para anggota, termasuk aktivitas bersama dan kebersamaan

5. Perasaan memiliki (*sense of belonging*) (identifikasi diri terhadap kelompok)
 6. Identifikasi diri terhadap satu atau beberapa orang anggota dalam kelompok
 7. Menetapkan cara-cara alternatif pencarian kepuasan (apabila cara pemuasan sebelumnya telah tertutup)
- Pertahanan diri internal:
 1. Citra diri yang baik dalam berhubungan dengan orang, kelompok, dan institusi lain
 2. Kesadaran dalam diri sebagai orang yang mempunyai orientasi pada tujuan
 3. Toleransi yang tinggi terhadap keadaan frustrasi
 4. Moral dan etika yang terinternalisasi secara kuat
 5. Perkembangan ego dan superego yang baik

Gambar 1. Visual of Reckless“ Containment Theory”



Sumber: (Cardwell:2013)

Dalam artikel ini, peneliti menggunakan gambar di atas untuk menjelaskan suatu fenomena yang terjadi bahwa “*Push*” sebagai tekanan yang berhubungan dengan faktor lingkungan keseharian seperti kesejahteraan, apakah memiliki pekerjaan, apakah kondisi ekonominya kurang, apakah merasa tidak dihargai, kurangnya kesempatan dalam berbagai bidang, dan sebagainya.

Namun sebaliknya, terdapat faktor “*Pull*” yang merupakan sebuah alasan dimana individu dapat menjauh dari perbuatan kejahatan. Unsur “*pull*” menggambarkan tentang perilaku Agen yang selalu menerima segala sesuatu dengan ikhlas dan tidak pernah merasa dirinya lebih baik daripada Agen lainnya, bahkan menjauhi dari hal-hal negatif seperti perbuatan misrepresentasi kontrak asuransi kepada nasabah.

Pertama-tama dari sisi “*push*” atau tekanan kita telah mengetahui bahwa penetrasi asuransi di Indonesia masih sangatlah rendah, hal itu berarti masih banyak orang-orang disekitar kita yang belum memahami pentingnya memiliki

asuransi jiwa dan kesehatan selain dari yang diwajibkan oleh pemerintah. Hal tersebut menimbulkan dua efek yang berbeda yaitu efek positif dan efek negatif. Efek positifnya adalah pasar asuransi jiwa dan kesehatan di Indonesia masih sangatlah besar sehingga peluang membangun kerajaan bisnis masih sangat terbuka lebar. Ditambah lagi dengan kondisi defisitnya BPJS kesehatan turut serta berkontribusi pada kekhawatiran masyarakat akan nasib pengobatannya kelak jika risiko kesehatan mengancam. Sedangkan efek negatif dari adanya “*push*” atau tekanan akibat penetrasi asuransi yang rendah di Indonesia adalah masih banyaknya ketakutan dari masyarakat akan potensi klaim ditolak oleh perusahaan asuransi swasta sehingga kondisi yang kerap kali ditemui di lapangan oleh para tenaga pemasar adalah munculnya keberatan bahkan penolakan. Hal tersebut salah satunya dialami oleh subyek penelitian sendiri ketika melakukan *canvassing* dimana beliau melakukan tiga kali *canvassing* dan ketiganya mengalami penolakan.

Sedangkan dari sisi “*pull*”, peneliti mendapatkan fakta bahwa di lapangan masih ada agen-agen asuransi yang bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi guna melindungi nasabahnya dari ketidakpuasan pelayanan asuransi terutama dalam hal klaim manfaat. Pada penelitian ini, subyek penelitian berada ditengah-tengah fenomena rendahnya penetrasi asuransi di Indonesia, sehingga keberatan dan penolakan kerap kali terjadi pada saat proses penjualan polis dilakukan. Namun hal tersebut tidak lantaran menjadikan subyek menghalalkan segala cara dengan hanya menjelaskan yang baik-baik saja mengenai keunggulan dari asuransi, namun secara perlahan dan bertahap memperkenalkan terlebih dahulu bendera perusahaan asuransi yang dibawanya.

“*Outer containment*” meliputi kehidupan sosial subyek, kehidupan keluarga yang membesarkan, lingkungan/daerah yang ditinggali selama ini dimana kesemuanya itu membentuk karakter subyek menjadi pribadi yang selalu menghindari dari perbuatan kriminal termasuk perbuatan merugikan nasabah. *Outer containment* ini juga di dalamnya bagaimana kegiatan dalam tim jika individu tersebut termasuk di dalamnya, dalam penelitian ini, Agen asuransi di PT. X Life Assurance memang selalu bekerja di dalam tim dan tidak akan bisa berkembang maksimal dalam level karirnya jika tidak memiliki sebuah tim yang solid dan jenjang karir yang baik juga ditunjang dari faktor manajemen perusahaan yang baik dari PT. X Life Assurance.

Berdasarkan dari hasil wawancara maupun observasi dengan para narasumber, subyek digambarkan sebagai pribadi yang keras dan tidak pandai menyembunyikan perasaannya terhadap sesuatu. Berasal dari keluarga yang sederhana, secara ekonomi subyek tidak kekurangan tidak pula terlalu berlebih. Dengan karakternya yang memang disiplin dan keras membuat subyek dikelilingi oleh lingkungan yang positif, memiliki keluarga yang bersahaja dan hubungan keluarga yang harmonis serta tidak ketinggalan jika diteliti berdasarkan aspek bisnis terkait pada artikel ini, subyek memiliki seorang

Leader yang dapat memberikan contoh tentang bagaimana seharusnya membangun bisnis dengan cara yang positif.

Faktor-faktor *outer containment* pada penelitian ini ditunjukkan pada hasil penelitian yang didapatkan di lapangan.

- Dari sisi *Reasonable limits*, *Leader* subyek selalu memberikan contoh bagaimana teknik presentasi di depan calon nasabah kepada agen-agen baru rekrutannya, dengan harapan kelak agen-agen tersebut dapat secara mandiri melakukan presentasi yang baik di depan calon nasabah dan membantu agen-agen generasi baru selanjutnya untuk dapat melakukan hal yang sama termasuk bagi subyek terhadap para rekrutan barunya kelak. Adapun presentasi yang ditunjukkan oleh *Leader* ini disesuaikan dengan kondisi calon nasabah yang dihadapi, dimana pada acara tersebut calon nasabah sebagian besar masih sangat awam terhadap asuransi, sehingga *Leader* tersebut tidak langsung memaksakan penjualan harus terjadi saat itu juga namun akan dilakukan *follow up* berikutnya guna memastikan bahwa calon nasabah akan memikirkan dan memahami terlebih dahulu produknya sebelum akhirnya memutuskan untuk membeli. Pada saat observasi ini dilakukan, peneliti menganalisa bahwa ada teknik-teknik pembahasan yang lebih menarik untuk dikemas oleh seorang agen asuransi untuk dipresentasikan dihadapan calon nasabahnya. *Leader* mengutamakan kejelasan informasi mengenai seberapa jauh calon nasabah perlu mengenal PT. X Life Assurance sebelum mereka membeli produknya pada saat acara *group selling* dilakukan. Pada acara tersebut, materi yang disampaikan pun lebih banyak mengutamakan tentang secepat apa kondisi keuangan PT. X Life Assurance dimana hal tersebut dapat menjadi bahan klarifikasi calon nasabah jika sebelumnya pernah mendengar adanya berita-berita seputar penolakan klaim nasabah, agar diharapkan transparansi keuangan PT. X Life Assurance yang disampaikan oleh *Leader* dapat mengurangi ketakutan calon nasabah jika suatu hari pengajuan klaim nasabah ditolak dikarenakan kondisi keuangan PT. X Life Assurance dalam keadaan yang kurang sehat. Pada kegiatan *group selling* tersebut, peneliti mengamati bahwa agen baru yang direkrut oleh *Leader* diwajibkan untuk menyimak dengan baik bagaimana cara *Leader* menjelaskan agenda awal presentasi kepada calon nasabah yang didominasi oleh orang-orang yang masih sangat awam terhadap bagaimana manajemen asuransi. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh *Leader* ini semata-mata merupakan bentuk tanggung jawab *Leader* sebagai perekrut untuk memastikan rekrutannya mendapatkan bimbingan yang lurus dan paham apa yang harus dilakukan selanjutnya, begitu pulalah yang dulu pernah dilakukan oleh *Leader* kepada subyek ketika awal direkrut pada tahun 2012. Perilaku positif yang dicontohkan oleh *Leader* inilah yang menjadikan subyek yang sedari awal dikatakan memiliki karakter yang cukup keras dan disiplin sebagai sosok *Leader* yang dikagumi oleh subyek karena dirasa memiliki *internalization of rules* yang sama.

- Dari sisi *meaningful roles and activities*, subyek senantiasa selalu memperhatikan setiap agen-agen yang berada dalam timnya, beliau tidak pernah membiarkan agen-agen di timnya memiliki kekurangan kecakapan sebagai seorang agen asuransi, terutama jika kekurangan kecakapan tersebut adalah dalam hal *product knowledge*. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil temuan penelitian di lapangan ketika peneliti hendak melakukan wawancara kepada *direct group*/agen-agen rekrutan dari subyek dimana kegiatan wawancara tersebut dilaksanakan tepat ketika subyek dan grupnya baru saja mengikuti *training* di kantor pusat PT. X Life Assurance di Jakarta Selatan. Peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa walaupun subyek telah bergabung cukup lama sebagai seorang agen asuransi yaitu tujuh tahun, namun tetap mengikuti kegiatan *training* yang diadakan di kantor pusat guna memberikan contoh kepada *direct group*-nya bahwa belajar kapanpun dan dimanapun tidaklah pernah basi bagi seseorang yang ingin meningkatkan kualitasnya. Pun berdasarkan informasi dari narasumber yaitu *direct group* subyek sendiri, subyek merupakan sosok yang tegas dan disiplin terhadap *direct group*-nya, hal tersebut terkadang dibuktikan dengan menyampaikan segala sesuatu tanpa basa-basi yang tidak jarang tanpa memperhatikan perasaan *direct group*-nya, dimana hal tersebut memang dilakukan guna menguatkan mental para *direct group* bahwa tekanan dari nasabah di luar sana akan sangat tinggi. Menurut Analisa peneliti dalam hal *meaningful roles and activities* ini, subyek ingin menjadikan kegiatan *training* ini sebagai bagian dari pekerjaan yang harus dilakukan sebagai agen asuransi, bahwa walaupun kegiatan utama seorang agen adalah melakukan penawaran dan penjualan produk, namun perlu diketahui bahwa pemahaman produk adalah senjata yang utama bagi seorang agen sebelum keluar dan bertemu dengan calon nasabahnya. Bukan masalah sudah lama atau baru bergabung dengan bisnis ini, melainkan agen asuransi harus selalu mengetahui informasi-informasi terbaru apa saja yang kini muncul yang sekiranya akan dibutuhkan oleh nasabah. Termasuk informasi mengenai situasi di era sekarang teknik penjualan tidak hanya berbicara mengenai bagaimana produknya, melainkan bagaimana pelayanan yang terbaik yang bisa diimplementasikan kepada nasabah ataupun calon nasabah.
- Dalam segi *group reinforcement* dimana dukungan dan saling membantu sangat penting dalam kehidupan sosial, subyek diceritakan juga pernah mengalami situasi yang kurang menyenangkan dimana agen rekrutannya menghilang tanpa kabar sehingga merugikan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, namun subyek langsung mengambil alih pelayanan polis yang ditinggalkan oleh salah seorang agen rekrutan subyek terhadap para nasabahnya sehingga keberlangsungan polis para nasabah tidak terbengkalai karena hal tersebut merupakan tanggung jawab subyek yang kini sudah berada di level seorang *leader* terhadap siapapun nasabah dari agen yang direkrutnya jika agen yang direkrut tidak lagi aktif. Disinilah cerminan kerjasama dalam suatu kelompok itu dibutuhkan. Dalam

membangun bisnis asuransi diperlukan sosok individu yang sangat bertanggung jawab tidak hanya untuk kepentingan dirinya sendiri melainkan juga untuk kepentingan orang lain. Diluar sana masih banyak nasabah yang sangat bergantung kepada agennya mengenai apapun yang berkaitan dengan polis asuransinya, ketika nasabah tersebut kehilangan agen yang dia kenal, maka tidak jarang yang berakhir dengan penutupan polis oleh nasabah tersebut, hal itu pasti akan merugikan nasabahnya karena berarti dia kehilangan manfaat asuransinya dan kalaupun akan dibuatkan ulang polisnya pastilah akan melewati proses seleksi risiko yang lebih ketat dari sebelumnya. Oleh karenanya subyek berusaha maksimal untuk menghubungi nasabah-nasabah dari agen yang menghilang tersebut dan mengambil alih tugas agen tersebut terhadap pelayanan polis nasabahnya kepada subyek sendiri. Diinformasikan juga berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber bahwa subyek tetap bertanggung jawab dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah walau nasabah tersebut bersikap kurang baik terhadap subyek, hingga pada suatu ketika anak dari nasabah tersebut mengalami suatu risiko penyakit yang mengharuskan untuk melakukan rawat inap, subyek dengan sigap memberikan bantuan terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Kejadian tersebut merubah sudut pandang nasabah akan arti pentingnya kehadiran seorang agen asuransi yang bertanggung jawab sehingga nasabah dengan sukarela mendengarkan informasi penting yang mungkin memberikan manfaat yang lebih baik lagi di kemudian hari bagi nasabah. Kepedulian subyek itulah yang menjadikan nilai-nilai positif dari bersosialisasi terhadap sesama menjadi meningkat. Hal-hal tersebut memang sudah semestinya dilakukan oleh seorang *Leader* seperti subyek, karena subyek memiliki beberapa agen rekrutan di bawahnya yang menjadi paham bagaimana harus bekerja pada bisnis ini, adalah seorang agen tidak boleh hanya ada ketika dibutuhkan tetapi menjaga hubungan baik dalam situasi apapun itu lebih baik sehingga nasabah akan lebih memahami dengan baik bahwa asuransi itu bukan sekedar produk yang ditawarkan, melainkan mengenai bagaimana pelayanan yang seharusnya bisa didapatkan dan loyalitas jangka panjang dari nasabah yang akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak yaitu nasabah yang akan dipastikan mendapatkan manfaat sesuai isi polis, juga perusahaan asuransi yang dapat memberikan pelayanan optimal terhadap nasabahnya.

Sementara itu, aspek *inner containment* pada subyek yang peneliti temukan di lapangan merupakan kemampuan internal subyek dalam mengatasi tekanan dan menarik diri dari perbuatan yang tidak sesuai dengan kode etik dan aturan terkait bisnis asuransi yang dijalankan. Berikut adalah penjabaran Analisa yang peneliti temukan di lapangan:

- Dalam hal *self concept*, peneliti menemukan fakta bahwa subyek memang terkenal dengan sifat yang tegas dan disiplin dan tidak pernah memanjakan *direct group*-nya dalam setiap kegiatan proses menuju kesuksesan di bisnis asuransi jiwa. Kedisiplinan dan kemandirian adalah

kunci sukses yang selalu ditanamkan dalam keluarga subyek, dan hal tersebut terus ditularkan oleh subyek pada orang-orang disekitarnya. Seorang agen memang sudah selayaknya bekerja dengan profesional, yaitu memahami bahwa tugas seorang agen tidak hanya melakukan proses penjualan dan menerima komisi dari penjualan tersebut, namun juga selalu siap memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah kapanpun dibutuhkan. Jika menginginkan kesuksesan berkarir di bisnis asuransi jiwa, maka sudah seharusnya seorang agen asuransi memahami apa yang menjadi senjata atau perbekalan utama di luar sana ketika akan bertemu dengan calon nasabah, yaitu pemahaman yang baik akan *product knowledge*. Dengan rajin mengikuti pelatihan-pelatihan, maka agen asuransi akan dapat meningkatkan kualitasnya di lapangan dan memahami tujuannya mengapa bergabung di bisnis ini, sehingga kualitas nasabah yang didapatkan pun akan menjadi lebih baik pula dimana polis nasabah akan lebih terjamin keaktifannya karena agen yang memahami tugas utama sebagai seorang agen asuransi yaitu menolong nasabah dari risiko kerugian finansial akibat dari risiko jiwa atau kesehatan yang terjadi akan dapat membuka mata para nasabah bahwa tujuan utama membeli sebuah polis adalah untuk menjaga standar hidup yang diinginkan nasabah walaupun risiko kehidupan menimpa pencari nafkah utama. Putri kandung subyek-pun diketahui mengikuti jejak subyek dalam menjalankan perannya sebagai agen di PT. X Life Assurance. Diketahui dari salah satu narasumber, putri sulung subyek juga terlihat sangat aktif mengikuti *training-training* yang diadakan baik oleh kantor pusat maupun oleh agensi yang menaungi. Hal itu terlihat jelas bagaimana konsep diri yang dimiliki oleh subyek ditularkan kepada orang-orang yang berada dalam lingkungannya.

- Berdasarkan hasil pengamatan pada diskusi yang tidak terencana sebelumnya antara peneliti dan subyek, dalam sisi *goal orientation*, peneliti menangkap bahwa subyek merupakan pribadi yang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap orang-orang disekitarnya, terutama keluarga. Keluarga adalah motivasi utama bagi subyek untuk sukses di bisnis asuransi jiwa. Dengan semakin meningkatnya kualitas diri subyek, maka hasil akan berbanding lurus dengan usaha yaitu meningkatnya pula jumlah komisi yang akan diterima rutin setiap bulannya. Dari komisi tersebut subyek tidak perlu menyusahkan pasangan hidupnya ketika suatu ketika terjadi sebuah peristiwa dimana ibunda dari subyek membutuhkan tiket pesawat segera untuk keluar kota dimana harga tiket tersebut masih terbilang cukup tinggi. Dan dapat menyenangkan hati orang tua menimbulkan kebahagiaan tersendiri bagi subyek. Subyek-pun berulang kali mengingatkan para *direct group*-nya tentang motivasi diawal bergabung di bisnis ini, karena dengan memiliki motivasi yang tinggi maka akan tinggi pula peluang sukses yang bisa diraih. Tidak dipungkiri bahwa pekerjaan jenis apapun yang dipilih oleh individu pasti memiliki tujuan utama yaitu ekonomi. Termasuk jenis pekerjaan sebagai agen asuransi dimana agen asuransi memperoleh imbalan berupa komisi

dari penjualan yang berhasil dilakukan. Itu sebabnya banyak orang tertarik untuk menjalankan bisnis ini, karena besar atau kecil yang didapat sangat berbanding lurus dengan usaha yang dilakukan dalam jangka waktu yang ditentukan sendiri oleh pelaku bisnisnya. Pun halnya dengan subyek, dimana beliau menjadikan keluarga sebagai alasan utama bergabung di bisnis asuransi ini. Subyek sendiri adalah seorang ibu rumah tangga yang tidak memiliki keahlian khusus untuk mendapatkan pekerjaan yang cukup bergengsi pada zaman sekarang, pun bukan pula berasal dari latar belakang keluarga yang berlebih, namun beliau tidak membatasi dirinya untuk dapat berbuat lebih pada sesama dan menjadikan keluarga sebagai motivasi utamanya. Bukan berarti bisnis ini dapat dilakukan dengan mudah, karena berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber yang didapat oleh peneliti, subyek juga kerap kali mendapatkan penolakan bahkan ancaman demosi atau penurunan level keagenan di PT. X Life Assurance dikarenakan performa pencapaian dan tim yang dibawah ambang batas. Namun subyek tetap bertekad meneruskan bisnis asuransi ini sebaik mungkin, menjaga kepercayaan nasabah setinggi mungkin karena dengan semakin dipercaya oleh nasabah maka komisi subyek-pun akan tetap baik bahkan meningkat sehingga dapat memberikan guna bagi keluarga yang utama. Selain dari hal tersebut, putri sulung subyek yang juga diketahui mengikuti jejak ibunya merupakan salah satu alasan yang semakin menguatkan subyek untuk tetap memberikan contoh yang baik bagaimana menjalankan peran sebagai agen asuransi yang memiliki perilaku positif.

- Berbicara mengenai *frustration tolerance*, dari hasil observasi dan wawancara peneliti kepada narasumber ditemukan fakta bahwa subyek pernah mengalami kejadian yang kurang menyenangkan dan dapat mengancam turunnya level keagenan subyek yang dari seorang *leader* menjadi agen biasa lagi. Hal itu dialami ketika subyek kehilangan agen yang direkrutnya tanpa berita dan menyebabkan beberapa nasabah dari agen tersebut memutuskan untuk menutup polisnya. Adapun risiko di depan mata yang akan dihadapi oleh subyek selaku *leader* dari agen yang menghilang tersebut jika polis para nasabah ditutup adalah otomatis menyebabkan performa pencapaian agen terkait dimana pasti akan turut berpengaruh pada *Leader* di atas agen tersebut. Tidak tanggung-tanggung penurunan produksi pada kejadian tersebut hingga ratusan juta rupiah. Tidak hanya komisi yang menurun tetapi juga ancaman turun level keagenan yang telah diraih dengan susah payah. Namun ancaman buruk tersebut berhasil dihindari subyek dengan tetap menjaga semangatnya dengan kemudian segera menghubungi para nasabah dari mantan agen asuransinya agar tidak sampai menutup polis dan menjelaskan kembali bahwa potensi kerugian jika menutup polis akan lebih besar dibandingkan manfaat yang bisa didapatkan dengan tetap menjaga standar hidup keluarga jika pencari nafkah utama mengalami risiko dengan adanya santunan yang dikeluarkan oleh PT. X Life

Assurance. Pada saat peristiwa itu terjadi subyek berusaha sekuat tenaga untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah dari agen tersebut agar tidak sampai menutup polisnya, salah satunya dengan upaya yang pernah disampaikan dari hasil wawancara bahwa subyek pernah mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan dari nasabahnya namun subyek tetap sabar memberikan pelayanan yang optimal hingga akhirnya subyek-lah yang membantu menyelesaikan masalah administrasi rumah sakit nasabah tersebut dan setelahnya nasabah justru semakin mempercayai kinerja subyek dan memutuskan untuk mengoptimalkan kembali manfaat asuransi yang telah dimilikinya. Disamping itu subyek juga meningkatkan kinerjanya mencari nasabah-nasabah baru salah satunya dengan cara *canvassing* di pasar-pasar guna menutupi minus persistensi yang terjadi pada performa subyek yang berefek pada demosi atau penurunan level keagenan. Dari segi *frustration tolerance* subyek yang peneliti dapat simpulkan adalah bahwa jika dilihat dari sisi perusahaan yaitu PT. X Life Assurance dalam hal meningkatkan produktivitas agen dengan tetap terinformasi hal-hal baru melalui berbagai cara salah satunya yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang disediakan, namun dalam hal kasus bagaimana subyek menghadapi *frustration tolerance* sungguh merupakan cara yang tidak ada dalam pendidikan baik formal maupun informal yang tersedia di PT. Prudential Life Assurance. Subyek menggunakan pendekatan secara halus kepada seluruh nasabahnya dan berupaya setulus hati dalam melayani seluruh nasabahnya, karena nasabah memberikan suatu tanda-tanda keberatan maupun penolakan bukan berarti bahwa nasabah tidak suka akan sesuatu yang kita tawarkan, akan tetapi mungkin nasabah hanya belum begitu memahami manfaat dari sesuatu yang dia beli.

- Sedangkan dari sisi *norm retention*, peneliti mengamati langsung ketika subyek melakukan *canvassing*, subyek tetap memperkenalkan diri sebagai agen asuransi dari PT. X Life Assurance agar prospek langsung tahu siapa orang asing yang sedang mengajak berdiskusi walaupun dari hasil *canvassing* yang dilakukan bersama peneliti semuanya memberikan penundaan. Namun hal tersebut sudah merupakan cara yang benar yang subyek pilih agar semakin banyak orang yang tahu bahwa subyek adalah seorang agen asuransi, dengan demikian semakin besar rasio subyek akan mendapatkan bisnis baru dari hasil *canvassing*. Selain daripada tetap mengikuti aturan pada saat *canvassing* dilakukan, ketika penjualan telah terjadi pun subyek tetap mengikuti aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu memulai pelayanan pertama dengan menyerahkan buku polis kepada nasabah, peneliti mengamati secara detil bahwa subyek menjelaskan lagi dengan seksama mengenai semua manfaat yang dibeli oleh nasabah yang tercantum di dalam polis. Subyek memohon agar nasabah dapat menyediakan waktu luang untuk kembali mendengarkan penjelasan Subyek mengenai produk yang sudah dimiliki oleh nasabah tersebut. Subyek kembali menjelaskan dari mulai manfaat produk utama hingga produk tambahan yang diambil yang menjadi hak

nasabah di kemudian hari untuk pengajuan klaim ke perusahaan asuransi, bahkan Subyek juga tidak lupa mengingatkan kembali kepada nasabahnya untuk membayar premi sebelum lewat masa tenggang jatuh tempo premi asuransinya guna menghindari status polis *lapse* ketika klaim diajukan sehingga klaim nasabah ditolak oleh PT. X Life Assurance. Adapun semua yang dijelaskan oleh Subyek mengenai manfaat dan pola kerja asuransi adalah sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh salah seorang narasumber selaku staf dari *Training and Education Development Departemen* PT. X Life Assurance. Ketika peneliti melakukan observasi pada peristiwa penyerahan polis dan penjelasan berulang dari subyek kepada nasabahnya, peneliti melihat ada kesan nasabah memiliki waktu yang sangat sedikit untuk mendengarkan penjelasan berulang dari subyek, namun subyek tetap menjalankan kewajiban pertama dari seorang agen yaitu memastikan bahwa nasabah sudah terinformasi dengan baik mengenai seluruh manfaat asuransi yang dimiliki dan bagaimana prosedural klaim agar tidak mengalami kekecewaan di kemudian hari jika klaimnya dianggap tidak memenuhi syarat oleh PT. X Life Assurance. Hal ini berarti subyek memiliki tanggung jawab utuh terhadap semua nasabahnya.

Travis Hirschi (1969) dalam *Causes of Delinquency* menunjukkan teori ikatan sosial yang ada pada dasarnya menyatakan bahwa ketika ikatan individu dengan masyarakat melemah maka disitulah konformitas berkurang sehingga delinkuensi terjadi. Seorang individu mempertahankan konformitasnya karena takut akan konsekuensi yang muncul di tengah masyarakat seperti hilangnya citra personal di mata kelompok. Sebagai kesimpulan, individu tersebut tidak hanya takut akan hukuman pidana melainkan pula memikirkan efek hukuman moral yang bisa diterima. Ikatan-ikatan ini terdiri atas empat komponen yaitu keterikatan, komitmen, keterlibatan dan kepercayaan.

Keterikatan seperti pada hubungan keluarga maupun lembaga-lembaga yang berperan penting terhadap suatu individu seperti sekolah maupun tempat ibadah. Kaitan keterikatan dengan penyimpangan adalah sejauh mana individu tersebut peka terhadap perasaan dan pikiran orang lain sehingga ia dapat bebas melakukan penyimpangan. Sebagai contoh hubungan yang kurang baik antara anak dan orang tuanya yang dapat merusak perkembangan kepribadian ke arah positif.

Komitmen berhubungan dengan sejauh mana kepentingan sosial dan ekonomi. Jika individu menyadari bahwa memiliki risiko kehilangan banyak hal yang berhubungan dengan pekerjaan maupun status kedudukan dalam masyarakat maka kecil kemungkinan individu tersebut melakukan penyimpangan.

Keterlibatan berhubungan dengan tingginya aktivitas sosial sehingga berkurangnya waktu untuk memikirkan perbuatan lain yang cenderung ke arah penyimpangan. Kepercayaan dalam norma-norma konvensional berfungsi

sebagai pengikat dengan masyarakat. Teori ikatan sosial Hirschi memadukan unsur determinisme dan kehendak bebas (Hagan:2013).

Kepercayaan individu terhadap suatu norma menimbulkan kepatuhan terhadap norma tersebut. Kepatuhan akan norma dapat mengurangi hasrat untuk pelanggaran. Tetapi jika individu tidak memiliki kepercayaan terhadap norma tersebut maka potensi untuk melakukan penyimpangan akan semakin besar. Menurut perspektif ini pelanggaran dianggap sebagai kurangnya kontrol sosial yang dipaksakan oleh institusi sosial seperti keluarga, pendidikan, agama dan norma-norma dalam suatu komunitas.

Mengingat PT. X Life Assurance memiliki jumlah tenaga pemasar yang sangat banyak hingga 250,000 (dua ratus lima puluh ribu) yang tersebar di seluruh Indonesia, tentu bukan pekerjaan mudah untuk dapat memantau dari masing-masing aktivitas penjualan maupun perluasan bisnis yang dilakukan oleh masing-masing tenaga pemasarnya tersebut. Walaupun beberapa kelas produk sudah diadakan oleh PT. X Life Assurance guna memastikan bahwa seluruh tenaga pemasarnya telah terinformasikan dengan baik, namun PT. X Life Assurance tidak dapat secara mendetil memonitor seberapa baik pemahaman yang didapatkan oleh masing-masing tenaga pemasarnya, hal ini pulalah yang berarti terjadi kegagalan pada PT. X Life Assurance untuk tetap mengikat seluruh tenaga pemasarnya berada pada konformitas yang telah dibuat.

Subyek mencoba menularkan kontrol dalam dirinya kepada timnya hingga terbentuklah suatu kontrol sosial yang baik diantara timnya, namun terjadi pula fakta mengejutkan dimana salah satu tim dari subyek justru menghilang sehingga membuat sebagian polis nasabah terbengkalai dan mengancam penurunan komisi dan level keagenan subyek, namun akibat yang jauh lebih buruk adalah dimana nasabah akan mendapatkan kerugian yang lebih besar jika sampai polisnya tidak ada yang melayani sehingga menyebabkan tidak aktif.

Fakta adanya perilaku yang kurang baik yang ditunjukkan oleh salah seorang agen asuransi pada tim subyek membuktikan pula bahwa ada keterikatan yang longgar antara subyek dengan agen asuransi tersebut. Dalam hal ini peneliti mengamati dari hasil wawancara dengan salah seorang narasumber dimana disebutkan bahwa subyek terkadang bersikap terlalu keras kepada timnya dan tidak semua anggota dari tim tersebut mungkin bisa menerima dengan baik maksud dari sikap subyek tersebut.

Komitmen yang diupayakan oleh subyek pun cukup baik untuk menjaga agar timnya paham bahwa bisnis ini tidak hanya memberikan keuntungan secara pribadi bagi agen asuransinya saja, tetapi lebih diutamakan memberikan keuntungan yang optimal bagi nasabahnya. Karena jika salah satunya tidak dapat berjalan dengan baik, maka dipastikan bukan saja agen asuransi itu saja yang mendapatkan kerugian dengan kehilangan komisi dari polis nasabah yang terbengkalai, namun juga komitmen untuk menjaga nasabah dari dampak kerugian jika sudah terlanjur membayar sejumlah premi namun tidak

mendapatkan manfaat apapun juga dikarenakan polisnya tidak aktif karena kurangnya edukasi yang baik.

Dalam suatu wawancara yang dilakukan peneliti kepada tim subyek, diungkapkan bahwa dengan semakin meningkatnya kegiatan yang menunjang keberhasilan di bisnis ini salah satunya dengan sering mengikuti kegiatan *training* maka itu semakin meningkatkan kepercayaan diri agen asuransi dalam meraih kesuksesan di bisnis yang dilakukan. Hal tersebut mencerminkan bahwa keterlibatan yang cukup tinggi akan aktivitas suatu individu pada suatu kelompok sosialnya akan membuatnya selalu berada pada jalur yang tepat.

Dengan demikian, jika kontrol sosial yang baik sudah terbentuk, maka muncul keyakinan dalam diri yang membentuk perilaku individu dalam hal profesinya menjadi sebuah karakter yang akan terus ditunjukkan dalam kehidupan sosial maupun pribadinya.

Penutup

Dari analisa peneliti di atas, peneliti dapat menjelaskan bahwa perilaku suatu individu memang dipengaruhi oleh *containment theory*. Tingkat konsistensi perilaku seseorang memang cerminan dari keadaan lingkungan disekitarnya dan apa yang diserapnya sehingga pada akhirnya akan menjadi cerminan bagi kepribadian orang tersebut yang nantinya akan ditularkan kepada orang-orang lainnya yang satu persatu mulai muncul dalam kehidupan individu tersebut. Lingkungan yang baik akan menciptakan seorang individu yang baik pula, begitupun dengan sebaliknya, lingkungan yang buruk akan menciptakan seorang individu yang buruk pula.

Hanya saja dalam penelitian ini, peneliti melihat adanya suatu gejala dimana individu yang terbentuk dari lingkungan yang disiplin dan mandiri tidak dapat diterima dengan cukup baik bagi individu-individu lainnya yang terbiasa hidup dalam lingkungan dengan tingkat toleransi terhadap kedisiplinan dan kemandirian yang lebih rendah. Hal itu terbukti dari beberapa pendapat *direct group* subyek dimana terdapat beberapa pernyataan bahwa terkadang subyek menyinggung perasaan mereka. Hal ini berhubungan pada kurang dapat diterimanya dengan baik *self concept* subyek pada individu lain yang memiliki *self concept* yang berbeda.

Bagaimanapun *self concept* merupakan faktor yang paling kuat di mata peneliti sebagai penunjang *inner containment* sebelum pada akhirnya mencapai *goal orientation*, *frustration tolerance* dan *norm retention*. Sedangkan individu ketika pertama kali dilahirkan bagaikan buku kosong yang belum ada satupun informasi tertulis di dalamnya, atau yang bisa disimpulkan adalah individu tersebut belum memiliki *inner containment* di dalam dirinya. *Inner containment* tersebut dapat terbentuk dari adanya faktor-faktor *outer containment*, seperti *reasonable limits* yaitu didikan dari keluarga atau lingkungan yang dilihatnya setiap hari, kemudian kegiatan-kegiatan apa saja yang terbiasa dilihatnya dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi *meaningful roles and activities*-

nya, apakah ada contoh konkret yang bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan segala misi kehidupan. Kemudian selanjutnya apakah panutan atau sesuatu yang dijadikan pedoman hidupnya itu memberikan contoh apa yang harus dilakukan individu tersebut untuk ditularkan kepada kehidupan sosialnya atau yang dapat disebut dengan *group reinforcement*.

Barulah dari *outer containment* yang diserap oleh suatu individu akan menciptakan *inner containment*. *Inner containment* inilah yang merupakan cerminan dari perilaku individu terhadap individu lainnya dalam setiap aktivitasnya. Hanya saja jika *inner containment* suatu individu sangat berbeda dengan *inner containment* individu lainnya, hal ini yang kemudian menimbulkan suatu gesekan di satu lingkungan yang sama, yang menyebabkan perbedaan sudut pandang, perbedaan cara menerima suatu pesan, bahkan hingga menimbulkan perbedaan dalam perilaku yang ditunjukkan.

Serupa dengan *inner containment* yang dimiliki oleh suatu individu yang berbeda dengan *inner containment* individu lainnya, hal tersebut melemahkan ikatan sosial antara individu satu dengan lainnya. Dengan keterikatan sosial yang melemah, maka hubungan yang kurang solid pun terjadi sehingga berkurangnya komitmen dalam diri individu akan tanggung jawab profesi yang dijalankan dimana terdapat pihak ketiga yaitu nasabah yang menjadi korban yang berimbas pada hilangnya kepercayaan akan semua pihak yang terkait, yaitu nasabah pada agennya, nasabah pada perusahaan asuransinya, agen asuransi yang satu dengan agen asuransi lainnya.

Tidak jarang kita mendengar berita-berita yang kurang baik melalui media massa maupun dari mulut ke mulut mengenai penting tidaknya kita memiliki asuransi jiwa dan kesehatan yang disediakan oleh swasta. Menjual sebuah polis asuransi swasta memang dapat dikatakan gampang-gampang susah.

Perusahaan asuransi bukanlah suatu Yayasan sosial yang dapat menanggung seluruh beban penyakit dan risiko kematian mendadak dari para nasabahnya. Perusahaan asuransi secara terbuka mengungkapkan isi kontraknya secara lengkap kepada para nasabah yang tercantum dalam sebuah polis. Adapun isi polis tersebut menyebutkan secara transparan nominal kerugian yang akan diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polisnya jika risiko yang tidak diharapkan terjadi pada tertanggung utama, dan hal tersebut biasanya selalu disebutkan di halaman awal polis tepatnya pada lembar ringkasan polis. Namun tidak lupa bahwa perusahaan asuransi juga mewajibkan nasabah untuk membaca secara seksama isi polis pada halaman-halaman berikutnya yaitu pada ketentuan umum dan ketentuan khusus perihal bagaimana persyaratan klaimnya yang tercantum di dalam polis, sehingga nasabah memahami secara baik apa saja hak dan kewajibannya terhadap perusahaan asuransi yang telah dipilihnya. Bahkan perusahaan asuransi biasanya telah menyediakan kelonggaran waktu hingga dua minggu dari sejak polis pertama kali diterima oleh nasabah agar dipelajari sebelum akhirnya benar-benar memutuskan untuk tetap melanjutkan kontrak polisnya. Jika dalam kelonggaran waktu tersebut nasabah kurang menyetujui klausulnya, maka nasabah berhak membatalkan

pengajuan polisnya, namun jika hingga batas akhir kelonggaran waktu tersebut tidak ada respon batal dari nasabah, maka nasabah akan dianggap memahami dan setuju untuk memenuhi isi kontrak polisnya.

Adapun kelonggaran waktu yang dibahas di atas merupakan salah satu cara bagi perusahaan asuransi untuk mensiasati jika ada agen asuransinya yang kurang lengkap menjelaskan tentang manfaat produk yang ditawarkan kepada nasabahnya di lapangan. Hal tersebut guna menghindari terjadinya misrepresentasi agen asuransi kepada nasabah sehingga memunculkan konflik nasabah merasa dirugikan dan ditipu oleh perusahaan asuransinya. Sayangnya kenyataan di lapangan tidak jarang masih banyak masyarakat yang masih antipati terhadap perusahaan asuransi sehingga menjadikan kebutuhan akan berasuransi sebagai kebutuhan sekunder atau tidak lebih penting jika dibandingkan dengan kebutuhan mencicil kartu kredit, mencicil kendaraan baru ataupun kebutuhan liburan keluarga yang sifatnya konsumtif.

Adapun antipati yang dihasilkan salah satunya dimana nasabah merasa sebagai korban kejahatan asuransi, merasa tidak mendapatkan manfaat apapun dari membayar premi asuransi selain menuai kerugian karena klaim yang diajukan ternyata ditolak oleh perusahaan asuransi. Kenyataannya, perusahaan asuransi tidak akan pernah menolak klaim nasabah selama kontrak klaim yang diajukan adalah sesuai dengan isi kontrak dalam polisnya. Sehingga muncul kemungkinan lainnya mengapa hal tersebut bisa terjadi yaitu apakah agen asuransinya yang tidak berhati-hati ketika menjelaskan manfaat asuransi yang ditawarkan kepada calon nasabahnya? atau apakah nasabahnya sendiri yang kurang mempedulikan produk asuransi yang dibelinya?

Sebagai calon nasabah satu-satunya hal yang dapat dilakukan agar terhindar dari praktek penyimpangan kode etik adalah dengan memahami terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Calon nasabah berhak untuk mengajukan berbagai macam pertanyaan yang dianggap kurang sesuai dengan logika bagaimana pola kerja asuransi berjalan selama ini. Calon nasabah dapat mempelajari lebih detil mengenai produk-produk asuransi dari berbagai macam literasi maupun informasi dari berbagai media yang terpercaya. Kenali terlebih dahulu dengan baik kinerja perusahaan asuransi sebelum membeli sebuah polis, apakah perusahaan asuransi tersebut pernah terlibat suatu kasus dan dinyatakan bersalah oleh pengadilan karena dianggap telah merugikan nasabahnya, bagaimana pula kondisi keuangan perusahaan, dimana alamat kantor resmi perusahaan asuransi tersebut jika agen tidak lagi dapat dihubungi, apa saja manfaat dari produk asuransi yang dibeli, sejauh mana pemahaman agen dalam menjelaskan produknya, dan lain sebagainya.

Nasabah diharapkan lebih kritis sebelum membeli produk asuransi terutama untuk jenis produk *unit link*, karena dalam satu kontrak nasabah mendapatkan kedua manfaat sekaligus yaitu manfaat asuransinya sekaligus investasinya. Adapun manfaat asuransi pada *unit link* biasanya sangat variatif dimulai dari manfaat dasar yaitu jiwa dimana klaim bisa diajukan jika tertanggung utama mengalami risiko kematian yang tidak masuk dalam pengecualian polis,

kemudian berbagai manfaat tambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, seperti manfaat rawat inap, kondisi kritis, cacat total tetap, dan lain sebagainya dimana pada masing-masing manfaat tersebut pastilah berlaku klausa yang mengatur cara klaimnya. Keuntungan memiliki asuransi *unit link* adalah risiko *lapse* pada polis nasabah jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan memiliki asuransi tradisional dimana di dalamnya hanya memiliki unsur proteksi saja. Mengapa demikian? Karena pada asuransi *unit link* terdapat nilai tunai pada investasi yang dapat pula digunakan untuk memenuhi biaya asuransi nasabah jika nasabah memiliki beberapa kendala terkait dengan pembayaran preminya. Namun banyak yang pada akhirnya menjadikan investasi tersebut sebagai sekedar dana cadangan jika lupa membayar premi, sehingga tujuan investasi awalnya malah dilupakan.

Agar tidak terjadi praktik pelanggaran kode etik misrepresentasi, diperlukan banyak agen-agen asuransi yang selalu membentengi dirinya dengan menjalankan tugas sebagai agen asuransi dengan mematuhi segala kode etik yang diatur oleh AAJI, salah satunya dengan selalu berupaya meningkatkan kualitas diri dengan rajin mengikuti *training-training* yang diadakan di pusat pelatihan dan menularkan kebiasaan tersebut kepada seluruh timnya. Namun kedisiplinan dan motivasi dalam diri adalah kunci utama menuju kesuksesan.

Sehingga dengan memiliki *inner containment* positif yang kuat didukung pula dengan *outer containment* yang baik akan dapat menciptakan perilaku positif yang dapat ditularkan kepada orang lain disekitarnya. Kontrol eksternal yang kuat merupakan suatu pengaruh yang besar bagi konformitas individu, namun jika kontrol internal dalam diri lemah maka individu tersebut dapat keluar dari suatu tatanan sosial yang dibentuk. Pada penelitian ini, seorang agen asuransi berada di tengah kontrol eksternal yang baik, yang selalu memberikan contoh dan kerja sama tim yang baik, sehingga agen asuransi tersebut turut melakukan hal yang biasa ia perhatikan untuk kemudian ditularkan kepada tim lainnya sebagai suatu bentuk kontrol sosial. Namun tidak semua individu dapat mempertahankan konformitasnya seperti halnya pada penelitian ini:

1. Kontrol eksternal baik, kontrol internal baik:

Seorang *leader* baik yang selalu memberikan teknik presentasi yang baik dan akurat untuk ditunjukkan kepada agen barunya ketika melakukan proses penjualan kepada calon nasabah dengan harapan agen barunya tersebut dapat mengikuti kinerja *leader* dengan terus berupaya mengembangkan kemampuan diri dengan terus memperbarui ilmunya, kemudian agen tersebut merekrut agen baru lainnya lagi dan memberikan contoh yang sama dengan yang pernah dicontohkan oleh *leader*-nya dahulu dan mengutamakan untuk selalu menerima dengan baik akan informasi-informasi terbaru yang akurat untuk disampaikan kepada nasabahnya melalui salah satu cara yaitu selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar kewajiban.

2. Kontrol eksternal baik, kontrol internal tidak baik:

Seorang *leader* baik yang selalu memberikan teknik presentasi yang baik dan akurat untuk ditunjukkan kepada agen barunya ketika melakukan

proses penjualan kepada calon nasabah dengan harapan agen barunya tersebut dapat mengikuti kinerja *leader* dengan terus berupaya mengembangkan kemampuan diri dan terus memperbarui ilmunya serta bertanggung jawab pada keberlangsungan polis nasabah dengan terus memberikan pelayanan yang optimal, akan tetapi agen tersebut melakukan penyimpangan dengan tidak mempedulikan polis nasabahnya sehingga nasabah merasa mendapatkan ketidakpastian hukum dari isi polis asuransi tersebut sehingga memutuskan untuk menutup polisnya dan merugikan nasabah itu sendiri karena sudah membayarkan sejumlah premi asuransi namun tidak mendapatkan manfaat optimal yang dicantumkan di dalam kontrak, dan juga menimbulkan kerugian secara materil dan moril kepada *leader* yang merekrut agen tersebut.

3. Kontrol eksternal tidak baik, kontrol internal baik

Jumlah agen asuransi pasti jauh lebih banyak daripada jumlah karyawan dari perusahaan asuransinya sendiri, hal tersebut menyebabkan audit terkait kualitas yang cukup lemah sehingga berpotensi pada banyaknya praktek penyimpangan yang dilakukan oleh para agen asuransi. Sebagai contoh, agen asuransi tersebar di seluruh pelosok tanah air, namun karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi sendiri hanya berada di kota-kota tertentu di Indonesia, sehingga walau agen asuransi tersebut sudah dibekali oleh pelatihan-pelatihan yang telah disediakan oleh perusahaan asuransi, tidak menjadi jaminan bahwa agen tersebut akan dapat menjelaskan suatu manfaat produk yang ditawarkan dengan baik dan tepat. Namun jika seorang agen asuransi tersebut memiliki suatu kontrol internal yang baik dengan tetap mempertahankan dirinya pada konformitas maka dia akan tetap menjalankan perannya sebagai perantara yang menawarkan produk asuransi sesuai dengan bagaimana produk ini bekerja walau tanpa pengawasan dari perusahaan asuransinya.

4. Kontrol eksternal tidak baik, kontrol internal tidak baik

Jumlah agen asuransi pasti jauh lebih banyak daripada jumlah karyawan dari perusahaan asuransinya sendiri, hal tersebut menyebabkan audit terkait kualitas yang cukup lemah sehingga berpotensi pada banyaknya praktek penyimpangan yang dilakukan oleh para agen asuransi. Sebagai contoh, agen asuransi tersebar di seluruh pelosok tanah air, namun karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi sendiri hanya berada di kota-kota tertentu di Indonesia, sehingga walau agen asuransi tersebut sudah dibekali oleh pelatihan-pelatihan yang telah disediakan oleh perusahaan asuransi, tidak menjadi jaminan bahwa agen tersebut akan dapat menjelaskan suatu manfaat produk yang ditawarkan dengan baik dan tepat. Hal tersebut diperburuk ketika kontrol internal agen asuransinya tidak baik dimana memiliki konsep diri yang rendah. Agen tersebut tentu akan memanfaatkan celah keLOWongan dalam mencapai tujuan utamanya yaitu mengembangkan bisnisnya seluas mungkin, menganggap semua produk yang diciptakan oleh perusahaan asuransi adalah sama hanya beda nama saja, sehingga tidak menjelaskan suatu produk dengan baik dan tepat.

Daftar Pustaka

- Cardwell, S.M. (2013). *Reckless Reevaluated: Containment Theory and Its Ability to Explain Desistance Among Serious Adolescent Offenders*. Birmingham, Alabama.
- Hagan, F.E. (2013). *Pengantar Kriminologi Teori, Metode dan Perilaku Kriminal Edisi Ketujuh*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Hirschi, Travis. (1969). *Causes of Delinquency*. Berkeley: University of California Press.
- Reckless, W.C. (1973). *The Crime Problem*. New York: Meredith Corporation.
- Shilihin, A.I. (2010). *Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umam, Khotibul. (2011). *Memahami & Memilih Produk Asuransi*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Untung, B. (2015). *Buku Cerdas Asuransi*. Yogyakarta: ANDI.
- Widianto, S. (2018). *Penetrasi Asuransi di Indonesia Masih Sangat Kecil*. Diakses dari: <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2018/10/18/penetrasi-asuransi-di-indonesia-masih-sangat-kecil-431821>
<http://aaji.or.id/>