

PROFESIONALISME DAN KODE ETIK DALAM INDUSTRI ASURANSI DI ERA TAHUN 2000

Oleh : DR. D. Sutanto, AAIJ

PROFESIONALISME



DR. D. Sutanto, AAIJ
Ketua Bidang Organisasi AAMAI
dan Dekan Fakultas Ekonomi
Untag, Jakarta

Bertolak dari judul makalah di atas sebagaimana diminta oleh pihak penyelenggara forum ini, pertama-tama kami akan mengulas secara singkat pengertian profesionalisme, dengan mengambil sumber-sumber rujukan sebagai berikut:

- Menurut Drs. Ek. A. Abdurachman dalam Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan dan Perdagangan; "profession" yang menjadi kata asal profesionalisme diartikan sebagai : jabatan, pekerjaan atau pencaharian; sesuatu yang menganut pengetahuan, yang memerlukan pengetahuan yang tinggi, latihan khusus, daya pemikiran yang kreatif, dan berbeda dari seseorang yang hanya memiliki keahlian teknis.
- Menurut The Heritage Illustrated Dictionary of the English Language, International Edition, profesionalisme diartikan sebagai : "professional status", "methods", "character", or "standars";

kata asalnya adalah profesional/profession.

Dari dua sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang profesional adalah yang memenuhi kriteria tersebut; yaitu seseorang yang memiliki keahlian tinggi yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan khusus dan ujian-ujian yang menyertainya, dan memiliki kreatifitas dalam pemikiran dan tindakan. Selanjutnya ia juga berhak atas status profesional yang didukung dengan metoda-metoda, karakter dan standar kinerja di bidang profesinya.

Karena kompleksnya kriteria profesionalisme itu maka disusunlah persyaratan bagi seseorang yang dapat disebut profesional, yaitu :

1. Menempuh pendidikan/pelatihan dan lulus dalam ujian profesional.
2. Tergabung dalam asosiasi profesional
3. Memiliki dan menegakkan kode etik profesional
4. Dilaksanakannya sanksi (hukuman) atas pelanggaran-pelanggaran kode etik profesional

5. Mempunyai kepekaan, kepedulian dan tanggung jawab sosial yang tinggi
6. Memiliki komitmen untuk terus mengembangkan diri secara profesional dan meningkatkan kinerja profesionalnya.

Di negara-negara maju, profesionalisme itu sudah muncul sejak awal abad kedupuluh sebagai upaya menyempurnakan spesialisasi di berbagai bidang industri, melalui asosiasi-asosiasinya.

Profesionalisme tumbuh dan berkembang melalui proses yang panjang dan penuh tantangan. Dalam menyongsong era globalisasi yang akan ditandai oleh diberlakukannya GATT pada tahun 2020 nanti, profesionalisme akan menjadi tumpuan keberhasilan sesuatu industri, baik dalam memenuhi tuntutan masyarakat pengguna jasanya, maupun dan lebih-lebih lagi untuk tidak tersingkir dari kancah persaingan global yang dapat dipastikan akan berlangsung sengit dan kejam; walaupun ada "wasit", World Trade Organization (WTO)". Pada waktu itu semua produk, baik barang maupun jasa, yang akan diperdagangkan secara global harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah distandarisasikan, berpedoman pada ISO.

Apa yang dilakukan oleh industri asuransi di Indonesia untuk mengembangkan profesionalisme sampai saat ini baru merupakan satu langkah kecil jika dibandingkan misalnya

dengan LIMRA maupun LOMA, keduanya bergerak dalam industri asuransi jiwa, yang sudah hadir sejak tahun 20-an. Langkah kecil itu harus dilanjutkan dengan langkah-langkah yang lebih besar dan lebih cepat agar kita mampu berbicara dalam persaingan global. Pertanyaannya adalah "Apakah dalam waktu 25 tahun itu kita mampu menyamai atau setidaknya mendekati diri dengan prestasi dan kineja negara-negara industri maju, seperti misalnya Jepang dan AS?"—Kalau ya, bagaimana caranya? Kalau tidak, apa akibatnya yang akan kita terima?

MASALAH KODE ETIK DALAM INDUSTRI ASURANSI

Karena sifat bisnisnya sebagai manajemen risiko, baik buruknya sebuah perusahaan asuransi akan ditentukan oleh tingkat profesionalisme tenaga kerjanya. Seperti telah dikemukakan di halaman sebelumnya, seorang profesional terikat dan menjunjung tinggi kode etik profesinya. Kode etik profesional mengatur perilaku seorang profesional untuk melakukan segala sesuatunya sesuai dengan asas-asas yang diterima secara umum tentang **baik dan buruk**. Masalah baik buruk ini sangat bervariasi dan beragam, tergantung dari **sistem nilai** yang dianutnya. Walaupun demikian, ada nilai-nilai dasar yang bersifat universal, seperti misalnya : menipu, mencuri,

ingkari janji, adalah hal-hal yang dianggap buruk.

Kode etik bisnis juga bersumber dari ketentuan-ketentuan resmi seperti falsafah negara, undang-undang dan perjanjian-perjanjian internasional; juga "corporate culture" yang perusahaan. Dalam era globalisasi, nilai-nilai tersebut akan saling berinteraksi, dan berbagai sistem nilai berbaur. Kondisi itu dapat menimbulkan apa yang disebut "cultural shock". Jadi dapat diramalkan sejak dini bahwa masalah kode etik ini akan terus berkembang seiring dengan intraksi global dalam rangka mewujudkan perdagangan bebas seperti dikehendaki oleh GAAT - WTO.

Mengapa masalah kode etik ini menjadi makin penting? Ada beberapa hal yang mendorongnya, antara lain :

- Perusahaan-perusahaan atau bisnis makin menyadari perlunya mempunyai standar perilaku dan sikap yang diyakini sebagai suatu nilai yang baik; untuk perorangan, perusahaan dan masyarakat pada umumnya.
- Kode etik juga dapat digunakan sebagai motivator meningkatkan produktivitas para pekerja di perusahaan yang bersangkutan.

Misalnya, perusahaan-perusahaan asuransi meyakini bahwa salah satu asas penyelenggaraan manajemen risiko adalah **itikad baik** (*good faith*), dan karenanya semua

perilaku pihak-pihak yang berkepentingan dengan perjanjian proteksi asuransi itu diharapkan berpegang teguh pada asa tersebut. Dalam menyelesaikan berbagai dilema yang mungkin muncul pada kemudian hari, asas itulah yang digunakan sebagai landasan penyelesaiannya.

Karena standar etika itu bervariasi antara satu orang dengan orang lainnya, maka banyak perusahaan-perusahaan, termasuk perusahaan asuransi, hanya merumuskan standar-standar yang mencerminkan pedoman perilaku yang diterima secara umum. Asosiasi-asosiasi profesional yang anggota-anggota terdiri dari perorangan umumnya juga menerapkan cara yang sama, tetapi lebih ditujukan pada bidang profesi masing-masing. Misalnya, kode etik kedokteran tentu tidak persis sama dengan kode etik akuntan. Namun demikian kode etik selalu mengacu kepada asas umum yang berlaku secara universal, dan karenanya menyangkut masalah moral (*moral issue*).

Karena kode etik itu harus diamalkan setiap hari secara terus menerus, kita harus meningkatkan kesadaran beretika dengan dukungan penalaran positif. Karena etika menggunakan istilah-istilah yang tidak selalu dapat dijumpai dalam buku-buku tentang manajemen, ada baiknya jika dibahas secara singkat beberapa kata kunci tentang etika : **nilai, hak, kewajiban, peraturan,**

hubungan (*relationship*).

Nilai adalah hasrat yang sifatnya tetap yang pada dasarnya menghendaki perilaku yang baik.

Hak adalah tuntutan yang memberikan wewenang bagi seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan tertentu. Kewajiban adalah keharusan bagi seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, atau menaati hukum.

Peraturan (tentang moral) adalah petunjuk mengatasi suatu masalah yang ditimbulkan oleh kepentingan yang berlawanan; dalam praktek bisa berupa peraturan tentang perilaku yang mungkin saja dikembangkan menjadi "aturan main" internasional.

Hubungan antara manusia adalah fitrah. Masyarakat merupakan jaringan hubungan yang terdiri dari individu-individu. Memelihara jaringan hubungan-hubungan agar berfungsi positif dengan cara menjunjung tinggi nilai-nilai yang kita yakini : menepati janji, mencegah terjadinya konflik dengan kekerasan, saling membantu, menghormati orang lain, menghormati harta benda. Karena pentingnya masalah etika dan juga sangat rumitnya untuk merumuskan dengan tepat, pada tahun 1977 di Amerika Serikat dibentuklah badan nirlaba **Ethics Resource Center**, yang secara khusus meneliti masalah-masalah yang berkaitan dengan etika serta membantu pihak-pihak yang

memerlukannya, misalnya membuat rancangan kode etik bagi perusahaan.

PENUTUP

Sudah dapat dipastikan bahwa dalam era perdagangan bebas yang dijadwalkan akan berlaku penuh pada tahun 2020, masalah kode etik akan makin menonjol, dan benturan kultural tak terelakkan. Benturan-benturan itu tentu saja berlatar belakang kepentingan-kepentingan, khususnya kepentingan sosial ekonomi, dan karenanya akan melibatkan segenap lapisan masyarakat.

Untuk mengantisipasi hal itu sejak beberapa waktu yang lalu dibentuklah kelompok-kelompok regional seperti Uni Eropa, NAFTA, APEC dan AFTA, yang mencoba dalam skala terbatas merintis praktek-praktek perdagangan bebas secara khusus, agar pada saatnya nanti mereka sudah siap untuk memecahkan berbagai masalah yang dapat mengganggu jalannya perdagangan bebas tersebut.

Seberapa jauh masalah etika itu akan mampu mengatasi konflik-konflik yang akan muncul akibat perdagangan bebas, masih harus dibuktikan. Tetapi sebelum hal itu terwujud, WTO pada saat ini sudah cukup disibukkan oleh berbagai perselisihan kepentingan antara berbagai negara penandatangan GATT.