

EDITORIAL

PROFESIONALISME INDUSTRI ASURANSI MENJADI SUATU TUNTUTAN

Sejak dikeluarkannya UU No.2 Tahun 1992 lengkap dengan petunjuk pelaksanaannya, industri asuransi di Indonesia memasuki babak baru yang antara lain ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan asuransi baru Nasional dan Joint Venture. Kalau pada tahun 1991 sebelum UU No.2 dikeluarkan, jumlah perusahaan asuransi (Jiwa dan Kerugian) di Indonesia berjumlah 137 buah, maka pada tahun 1996 jumlah Perusahaan asuransi telah berjumlah sebanyak 158 buah.

Kondisi demikian mau tidak mau semakin mendorong persaingan diantara sesama perusahaan asuransi. Tingginya persaingan tentunya disamping membawa sisi positif juga membawa sisi negatif. Sisi positif yang tampak dan menggembarakan adalah perusahaan asuransi

semakin kreatif dalam memunculkan produk-produk baru sebagai produk unggulan. Namun demikian, belum seluruh potensi yang ada dapat terantisipasi dengan baik karena keterbatasan permodalan maupun pengalaman. Saat ini lingkungan hidup menjadi isu dunia yang tentunya isu ini bisa menjadi suatu potensi ataupun peluang dalam bisnis asuransi. Antisipasi dari dunia asuransi baru sampai pada tahap mencoba bersama-sama dengan Pemerintah memikirkan cara-cara penanganan asuransinya dan dimasa mendatang hal ini menjadi suatu tuntutan.

Disamping isu lingkungan juga dunia Indonesia telah memasuki babak baru dalam kepemilikan Satelit. Saat ini kepemilikan Satelit tidak hanya Pemerintah, tetapi juga Swasta yang sekaligus juga

sebagai operator. Apabila diperhatikan jumlah retensi yang ditahan oleh perusahaan asuransi yang masih sangat kecil, ini menggambarkan bahwa kemampuan dunia asuransi di Indonesia untuk menangani Asuransi Satelit belum optimal, disamping itu tentunya karena permodalan yang belum mendukung.

Selanjutnya juga tuntutan dari masyarakat untuk adanya suatu pengertian yang sama atas isi polis akan semakin meningkat. Ini terjadi, karena adanya riak-riak kecil yang sering timbul apabila terjadi klaim, karena adanya pemahaman yang tidak sama dari perusahaan asuransi/ penanggung dengan masyarakat/tertanggung. Dengan demikian diperlukan kerja keras lagi dari perusahaan asuransi untuk lebih agresif dan lebih transparan dalam memberikan penjelasan kepada

tertanggung akan maksud dan isi dari polis termasuk hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Disamping itu perusahaan asuransi yang merancang isi polis, harus menempatkan posisi yang seimbang antara kepentingan tertanggung dengan penanggung, sehingga semua pihak merasa diuntungkan bersama.

Tidak hanya masalah teknis yang menjadi tuntutan dari masyarakat, tetapi juga adanya pelayanan yang prima dari sejak penggarapan penutupan, saat penutupan dan sampai dengan penutupan berakhir.

Hubungan ataupun komunikasi yang terus-menerus antara perusahaan asuransi dengan tertanggung seyogyanya harus berjalan dengan baik dan berkesinambungan. Hal ini hanya dapat tercipta apabila sistem dan teknologi informasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dan telah dimiliki oleh industri asuransi, sehingga kapan saja dimana saja tertanggung/masyarakat memerlukan informasi dapat terpenuhi dengan baik.

Penguasaan teknologi informasi memang diakui memerlukan dana yang cukup

besar, disamping harus menyediakan perangkat keras dan lunak juga harus menyediakan tenaga yang terlatih. Ini menjadi suatu tuntutan yang tidak dapat dihindari dalam era globalisasi.

Semua hal sebagaimana dijelaskan diatas tentunya hanya dapat berjalan apabila Industri asuransi dikelola dengan profesional. Dengan demikian profesionalisme industri asuransi menjadi suatu tuntutan yang tidak dapat dielakkan, apabila ingin tetap bertahan ataupun untuk dapat berkembang dimasa mendatang. (SHT)

