

## Kapital sosial dalam organisasi bisnis : Studi kasus klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asia Krimere Polisyndo.

Antonius Anton Lie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128129&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam beberapa tahun terakhir ini, perusahaan asuransi kerugian mendapat perhatian dari masyarakat akibat pengingkaran terhadap kepercayaan, kelemahan kapital manusia, dan barang kapital fisik. Pengingkaran ini telah mengurangi energi kapital sosial yang berimplikasi pada rendahnya produktivitas perusahaan, khususnya pada perusahaan asuransi. Sebuah perusahaan asuransi i paling kurang melibatkan sejumlah pihak yang saling berhubungan dan bekerjasama, yaitu: 1) pihak perusahaan, 2) pihak nasabah dan 3). Pihak rekanan.

PT. Asia Krimere Polisyndo adalah salah satu perusahaan asuransi yang mengalami kemunduran mulai tahun 2001 hingga 2006, dari peringkat pertama menjadi peringkat kelima dalam tataran nasional. Meskipun pada akhirnya perusahaan menyadari kondisi kegagalan dalam fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan) dan telah melakukan perbaikan sejak tahun 2002, sampai tahun 2005 belum juga perusahaan ini mampu meningkatkan posisinya kembali.

Kegagalan fungsi manajemen dalam penyelesaian klaim kendaraan bermotor yang menjadi tanggung jawab Departemen Klaim Kantor Pusat dan cabang-cabangnya telah berakibat fatal bagi kelangsungan hidup perusahaan. Faktor penyebab yang mendorong terjadinya kondisi tersebut meliputi kapital finansial, kapital manusia dan barang kapital fisik yang mempengaruhi energi kapital sosial perusahaan secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini adalah: a. untuk mempelajari dan menggambarkan bagaimana peranan kapital sosial dalam suatu organisasi bisnis, khususnya bagi bisnis asuransi di Indonesia. b. menjelaskan aspek kapital sosial dalam PT. Asia Krimere Polisyndo (Kantor Pusat dan Departemen Sentral Klaim Asuransi Mobil) antara tahun 1992 hingga 2005, dalam hubungannya dengan proses klaim yang melibatkan jaringan-jaringan eksternal seperti nasabah, rekanan perusahaan (bank, perusahaan leasing, agen asuransi, broker, bengkel) dan dengan perusahaan asuransi lainnya. c. mengidentifikasi sinergi antara kapital finansial, kapital manusia, barang kapital fisik dan kapital sosial dalam struktur organisasi bisnis asuransi.

Bangunan kapital sosial yang dikemukakan Robert Lawang dapat diandalkan sebagai kerangka konseptual dan relevan untuk dijadikan landasan teori dalam menjelaskan kasus organisasi bisnis. Teori kapital sosial Lawang selain menjelaskan adanya kapital-kapital lain di samping kapital sosial dalam organisasi bisnis asuransi, juga menjelaskan kepercayaan, jaringan dan norma sebagai konsep dasar dari kapital sosial yang dijadikan fokus penelitian ini. Kapital-kapital lain disamping kapital sosial yaitu: kapital finansial, barang kapital fisik, kapital manusia, kapital personal, kapital politik, kapital budaya, dan kapital simbolik. Kerangka Robert Lawang dipandang meliputi kapital sosial komprehensif dan konseptual yang memungkinkan digunakan untuk menjelaskan hubungan dinamis struktur organisasi bisnis dan sinergi

dengan berbagai kapital lain dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Secara makro, asuransi merupakan salah satu pilar dalam perekonomian yang berperan sebagai penggerak maupun stabilisator roda perekonomian suatu negara. Oleh karena itu perkembangan perekonomian pada suatu negara yang masyarakatnya memiliki kesadaran tentang asuransi, akan cenderung lebih maju daripada masyarakat yang belum memiliki kesadaran asuransi. Perkembangan industri asuransi secara nasional di Indonesia sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap asuransi dan organisasi perasuransian yang ada di Indonesia. Data dari Biro Perasuransian Bapepam- LK menyebutkan bahwa kontribusi sector asuransi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) adalah 1,66%. Angka ini tertinggal dari Singapura, Malaysia dan Thailand yang memiliki porsi industri asuransi terhadap PDB diatas 5,5%. Ketertinggalan kontribusi sektor asuransi terhadap PDB tersebut telah menunjukkan rendahnya kapital sosial masyarakat dalam berasuransi.

Kapital sosial dikatakan rendah karena wujud kapital sosial seperti hubungan (relation), harapan (expectation), kepercayaan (trust), jaringan (network) kewajiban yang menghasilkan dan dihasilkan oleh kepercayaan (trust) berupa ?benda?yang bersifat intangible dalam struktur sosial asuransi di Indonesia dapat dipastikan masih sangat rendah. Asuransi di Indonesia seakan-akan hanya milik orang kaya saja dan bukan milik masyarakat pada umumnya. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa hanya orang kaya dan orang yang memiliki ekonomi menengah saja yang membeli polis asuransi.

Masyarakat ekonomi tinggi (kaya), biasanya membeli polis atas dasar kesadaran dan kemampuan; masyarakat ekonomi menengah membeli polis atas dasar keuletan para agen asuransi yang terus menerus menawarkan produk asuransi, atau terpaksa membeli karena merupakan salah satu syarat guna mendapatkan kredit; sedangkan masyarakat ekonomi lemah (miskin), bisa memiliki polis asuransi karena disubsidi oleh pemerintah.

Perusahaan asuransi sebagai salah satu organisasi bisnis yang bergerak di bidang jasa tidak akan dapat memulai, mempertahankan dan mengembangkan perusahaannya tanpa bekerjasama dengan perusahaan atau institusi lain. Berdasarkan hasil penelitian/riset, peneliti memberanikan diri untuk memasukkan tambahan definisi kapital sosial organisasi bisnis asuransi sebagai berikut: ?kapital yang melekat pada struktur sosial organisasi bisnis yang dipergunakan oleh aktor kunci dalam organisasi tersebut bersama dengan kapital-kapital yang lain (manusia, finansial, fisik) yang memfasilitasi tindakan kolektif untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mendapatkan nilai tambah (keuntungan) organisasi?.

Dari hasil penelitian tentang sinergi antar kapital, peneliti menemukan 4 pola sinergi yang dihasilkan dari sinergi antara kapital manusia, kapital finansial, barang kapital fisik dan kapital sosial dalam meningkatkan produktivitas sebuah organisasibisnis, yaitu :

1. Pola sinergi lemah positif
2. Pola sinergi lemah negatif
3. Pola sinergi kuat negatif
4. Pola sinergi kuat positif

Sinergi antar kapital dalam suatu organisasi bisnis yang tidak mempunyai korelasi secara langsung dengan produktivitas organisasi seperti yang disinyalir oleh pendapat Lawang, namun ada faktor lain diluar organisasi yang berhubungan dengan kondisi makro ekonomi/krisis ekonomi, persaingan dengan pelaku usaha, dan perubahan perilaku sosial masyarakat sehubungan dengan meningkatnya resiko kehidupan sosial.

---

Within the last few years, General Insurance Companies get more attention from the society due to the denial on trust, human capital weakness, and physical capital. This denial has reduce the social capital's energy, which causing the low productivity in the business organization, especially in the Insurance Companies. There are some related parties that involve and work together in an insurance company: 1). the company, 2). the customer and 3). the company's related parties (bank, leasing, insurance agents, brokerage, car's repair shop/garage).

PT. Asia Krimere Polysindo is one of the insurance company that got a declining achievement from the year 2001 up to 2006, which the national rank was going down from the first rank into the fifth rank. Although the management realized the failure in management (planning, organizing, actuating and controlling) and tried to recover since 2002, but until 2005 the company still could not make any improvement.

The management failure in the settlement of motor car's claim department ? both in the head office and the branches- give a fatal effect for the continuity of the company as a whole. There are several factors which influencing the social capital energy of the company, such as financial capital, human capital, and physical capital.

The objectives of this research are: a. to study and describe how is the role of social capital in a business organization, especially for Insurance business in Indonesia. b. to explain the social capital's aspect of PT. Asia Krimere Polysindo (Head Office and Motor Car Insurance's Central Claim Department) within 1992 to 2005, in relation with the claim process that involving external networks such as the insured/customer, the company's related parties (bank, leasing, insurance agents, brokerage, car's repair shop/garage), and with other insurance companies. c. to identify the synergy among the financial capital, the human capital, the physical capital and the social capital in the Insurance business organization's structure.

The Social Capital's structure that Robert Lawang established is being used as the conceptual framework and relevant for being the basic theory in explaining the business organization's case. Beside explaining that there are other capitals than social capital which are very actual in the insurance business organization, Lawang also explaining the trust, network and norms as basic concepts in social capital that the research being focused on. The other capitals beside social capital are financial capital, physical capital, human capital, personal capital, politics capital, cultural capital and symbolic capital. Robert Lawang's structure involving a comprehensive and a conceptual social capital's aspect that enable to explain the dynamic business organization structure and synergy with other capitals in achieving the company's goal. In the macro structure of the economic of a country, Insurance has an important role both as a builder and a stabilizer. The economic in a country with a good insurance knowledge grows faster than the one with no good insurance knowledge. The growth of insurance industry in Indonesia very much depends on the trust from the society upon the insurance organization. Base on the data from Bureau of Insurance, Bapepam-LK,

the insurance contribution to the Gross Domestic Product (GDP) is only 1.66%, which is much less than Singapore, Malaysia and Thailand which contribute more than 5.5%. The low contribution from insurance sector to GDP shows the low social capital society in insurance.

The social capital formation as: relation, expectation, trust, network liability which produce and gain from trust, in the form of an intangible thing in the Indonesian insurance social structure surely is very low. Insurance in Indonesia seems to belong only to the rich people, in fact only the rich and middle class people can buy insurance policies. Rich people bought policies based on their awareness and availability. The middle class people bought policies because of the insurance agent's effort or because of the need to fulfill the credit requirement. But the poor can only have insurance policies because of the government subsidy. An insurance company as a business organization that produce service can not start, resist and grow its company, without working together with other companies or other institutions.

Based on my research on inter capital synergy, I found four synergy patterns which being produced among the human capital, the financial capital, the physical capital and the social capital in order to raise the productivity in a business organization:

1. Weak positive synergy pattern
2. Weak negative synergy pattern
3. Strong negative synergy pattern
4. Strong positive synergy pattern

The inter capitals synergy in the business organization which do not have direct correlation with the organization productivity- as what Lawang previously said-, because there is other factor outside the organization that related to the macro economic condition/ economic crisis, business competitor and the changes in society's behavior in relation with the social life's risk.