

Analisis Teori Keagenan, Peran Tata Kelola, Dan Peran Tata Kelola Bisnis Untuk Mengatasi Konflik Kepentingan

Agatha Danar Kristia Okta¹, Nursanita²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta, Jakarta Timur, Indonesia^{1,2}

agathadnrko@gmail.com^{1,2}



Riwayat Artikel

Diterima pada 25 November 2024

Revisi 1 pada 30 November 2024

Revisi 2 pada 15 Desember 2024

Revisi 3 pada 26 Desember 2024

Disetujui pada 2 Januari 2025

Abstract

Purpose: The aim of this study is to analyze the application of agency theory and the role of corporate and business governance in addressing conflicts of interest, using a case study of fraud committed by insurance agent Swita Glorite Supit from Sinarmas MSIG Life.

Methodology: This study uses a descriptive qualitative approach. The research focuses on a real-life case involving Sinarmas MSIG Life, specifically examining governance practices and agent misconduct. No software was used, but the study is based on literature review, document analysis, and interpretation of agency theory principles in the context of a fraud case.

Result: The findings reveal that information asymmetry and weak internal control systems are the root causes of agency-related issues. The analysis also highlights the importance of implementing good governance principles including transparency, accountability, and risk management to protect policyholders and uphold the reputation of the insurance industry.

Conclusions: The case of Swita Glorite Supit reflects a systemic failure in corporate and agency governance. The misconduct stems not only from individual actions but also from weak oversight, ineffective code of ethics implementation, and the lack of a strong ethical culture to prevent and detect fraud.

Limitations: A limitation of the study is that it focuses on a single case and does not include quantitative data or perspectives from a broader range of agents or companies, which may affect generalizability.

Contribution: This study contributes to the understanding of agency theory application in the financial services sector, particularly in insurance. It is useful for corporate governance practitioners, policymakers, insurance companies, and researchers in the fields of business ethics, governance, and risk management.

Keywords: *Agency Theory, Business Governance, Enterprise Risk Management, Corporate Governance, Conflict of Interest, Insurance Fraud, Swita Glorite Supit.*

How to Cite: Okta, A. D. K., Nursanita, N. (2025). Analisis Teori Keagenan, Peran Tata Kelola, Dan Peran Tata Kelola Bisnis Untuk Mengatasi Konflik Kepentingan. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik (Sekp)*, 3(2), 43-54.

1. Introduction

Industri asuransi jiwa di Indonesia terus berkembang dalam dekade terakhir, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perencanaan keuangan jangka panjang dan perlindungan terhadap risiko kehidupan. Perusahaan-perusahaan asuransi berlomba-lomba menciptakan produk-produk inovatif yang diklaim mampu memberikan proteksi sekaligus imbal hasil investasi. (Heri Sasono & Paidi WS, 2024). Dalam situasi ini, agen asuransi memainkan peran penting sebagai perantara antara perusahaan dan nasabah, menjadi garda terdepan dalam pemasaran produk dan edukasi keuangan kepada calon konsumen. Namun, di balik peran strategis tersebut, terdapat kerentanan sistemik yang

sering kali tidak mendapatkan perhatian memadai, yaitu lemahnya pengawasan terhadap perilaku agen serta tidak tersedianya sistem tata kelola internal yang tangguh dalam mencegah penyimpangan. Kasus penipuan yang dilakukan oleh Swita Glorite Supit, agen dari PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG (Life), menjadi salah satu contoh nyata dari kegagalan sistem dalam mengantisipasi konflik kepentingan dan penyalahgunaan kewenangan. Dalam kasus ini, pelaku memanfaatkan identitasnya sebagai agen resmi perusahaan untuk menawarkan produk asuransi berbasis investasi yang menjanjikan imbal hasil tinggi. Tanpa sepengetahuan atau pengawasan ketat dari pihak manajemen, Swita diduga berhasil menghimpun dana dari puluhan nasabah dengan total kerugian yang cukup besar. Produk yang ia tawarkan ternyata tidak tercatat dalam sistem perusahaan, dan hasil penyelidikan menunjukkan bahwa transaksi dilakukan secara pribadi di luar kanal resmi (Puspadini, 2023).

Situasi ini menunjukkan betapa besar potensi risiko dalam hubungan antara agen dan perusahaan apabila tidak dikelola dengan struktur dan sistem yang efektif. Yang lebih mengkhawatirkan adalah bahwa kasus ini bukanlah insiden tunggal dalam industri asuransi Indonesia. Sejumlah kasus serupa pernah muncul sebelumnya, baik dalam skala besar maupun kecil, dengan modus operandi yang hampir identik: agen resmi menggunakan statusnya untuk mendapatkan kepercayaan nasabah, kemudian menjual produk fiktif atau melakukan penyimpangan dana. (Roesnia et al., 2025). Fakta bahwa pola-pola ini berulang menandakan bahwa akar masalahnya bukan hanya pada moralitas individu agen, melainkan juga pada kegagalan sistemik dari tata kelola internal perusahaan dan lemahnya kerangka pengawasan yang diterapkan oleh regulator.

Dalam konteks ini, muncul pertanyaan penting mengenai bagaimana sistem tata kelola di perusahaan asuransi mengelola risiko yang bersumber dari agen. Sejauh mana tanggung jawab manajemen dalam memastikan bahwa semua aktivitas agen berada dalam koridor hukum dan etika? Apakah sistem pelaporan internal cukup sensitif dan responsif terhadap indikasi awal penyimpangan? Bagaimana mekanisme eskalasi keluhan dari nasabah terhadap perilaku agen diproses secara internal? Apakah perusahaan telah menyediakan jalur pengaduan yang aman, terpercaya, dan tidak bias terhadap kepentingan manajemen?.

Pertanyaan-pertanyaan ini dapat dijawab melalui refleksi kritis terhadap struktur organisasi, budaya perusahaan, serta keterlibatan aktif manajemen dalam menjaga integritas layanan. Tanpa adanya komitmen dari level tertinggi dalam hierarki perusahaan, tata kelola hanya akan menjadi serangkaian dokumen dan kebijakan yang tidak memiliki daya guna nyata dalam mencegah penyimpangan. Dalam kasus Swita, terdapat indikasi bahwa peringatan dini dari beberapa nasabah telah disampaikan jauh sebelum kasus mencuat ke publik. Namun, respons perusahaan dinilai lamban, bahkan cenderung defensif, yang menunjukkan bahwa sistem umpan balik tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Lebih lanjut, kasus ini menunjukkan bagaimana peran agen sering kali berada dalam wilayah abu-abu antara representasi resmi perusahaan dan pelaku usaha individual. Perusahaan mungkin mengklaim bahwa segala transaksi yang tidak melalui kanal resmi bukanlah tanggung jawab korporasi. Namun, dari perspektif konsumen, status “agen resmi” yang dimiliki Swita sudah cukup untuk membangun legitimasi. Dalam banyak kasus, nasabah tidak memiliki cukup pengetahuan atau akses untuk memverifikasi apakah produk yang ditawarkan benar-benar tercatat dalam sistem atau tidak. Di sinilah letak tanggung jawab perusahaan untuk memberikan edukasi yang memadai kepada nasabah, serta memastikan bahwa setiap aktivitas agen bisa dipantau dan diverifikasi dengan mudah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai badan pengawas industri keuangan, telah mengeluarkan berbagai regulasi terkait perlindungan konsumen dan tata kelola agen. Namun, efektivitas implementasi regulasi tersebut masih menjadi tanda tanya. Pengawasan terhadap agen perorangan relatif lemah, dan sering kali hanya mengandalkan pelaporan dari perusahaan asuransi. Dengan kata lain, keberhasilan pengawasan bergantung besar pada integritas dan kapasitas internal perusahaan itu sendiri. Ketika perusahaan gagal menjalankan fungsi pengawasan, maka regulator pun kehilangan titik masuk untuk melakukan intervensi dini.

Melalui pendekatan studi kasus terhadap peristiwa penipuan Swita Glorite Supit, penelitian ini berupaya menelaah secara komprehensif bagaimana interaksi antara struktur organisasi, budaya perusahaan, dan praktik tata kelola internal dapat menciptakan ruang bagi konflik kepentingan dan penyimpangan. Kajian ini bukan semata-mata berorientasi pada kronologi peristiwa, melainkan lebih jauh pada aspek struktural dan sistemik yang memungkinkan penyimpangan tersebut terjadi dan berlanjut dalam jangka waktu yang relatif lama tanpa intervensi yang efektif.

Penelitian ini juga mengangkat relevansi antara sistem manajemen risiko dan posisi strategis agen dalam rantai bisnis asuransi. Dalam industri yang sangat bergantung pada kepercayaan publik, kegagalan satu agen bisa berdampak sistemik terhadap reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menempatkan pengawasan terhadap agen sebagai bagian dari strategi manajemen risiko yang menyeluruh, bukan hanya sebagai fungsi administratif semata. Audit internal terhadap kinerja agen, penyaringan awal terhadap integritas calon agen, hingga sistem pelatihan dan sertifikasi yang berkala harus menjadi bagian integral dari kebijakan perusahaan.

Aspek lain yang tidak kalah penting untuk dikaji adalah mekanisme pemulihan yang ditawarkan kepada korban. Dalam kasus Swita, muncul berbagai perdebatan mengenai sejauh mana perusahaan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian. Beberapa nasabah mengaku mendapat tanggapan bahwa karena transaksi dilakukan secara pribadi di luar sistem perusahaan, maka mereka tidak berhak atas kompensasi. Sikap ini menimbulkan pertanyaan etis sekaligus reputasional. Apabila perusahaan tidak memiliki sistem kompensasi atau mekanisme ganti rugi yang adil dan transparan, maka kepercayaan publik terhadap institusi akan terus menurun.

Dalam kerangka besar perlindungan konsumen, perusahaan asuransi seharusnya memiliki standar layanan minimum dan kebijakan remediasi yang jelas terhadap setiap tindakan pelanggaran oleh agennya. Tidak cukup hanya memberikan sanksi kepada agen, tetapi perusahaan juga harus memikirkan langkah proaktif untuk mengembalikan kepercayaan nasabah. Tanpa komitmen ini, perusahaan hanya akan memperkuat asumsi bahwa konsumen adalah pihak paling lemah yang tidak memiliki perlindungan nyata dari sistem.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya penting dalam konteks akademis, tetapi juga memiliki urgensi praktis dan sosial. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan asuransi, regulator, serta publik mengenai pentingnya pembenahan sistem tata kelola yang mencakup pengawasan terhadap agen, serta perlunya sistem perlindungan konsumen yang komprehensif dan berkeadilan. Melalui kajian ini, diharapkan muncul rekomendasi konkret yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki sistem pengelolaan risiko keagenan di masa depan.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori keagenan perama kali dikenalkan oleh Jensen dan Meckling dalam penelitiannya yang berjudul “Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Cost, and Ownership Structure”. Dalam penelitian tersebut, Jensen dan Meckling menjelaskan bahwa dalam setiap hubungan keagenan, terdapat biaya-biaya tertentu yang timbul akibat ketidaksimbangan informasi dan ketidakselarasan kepentingan antara prinsipal dan agen. Biaya tersebut disebut sebagai *agency cost* yang terdiri dari sebagai berikut: (Jensen & Meckling, 1976)

1. **Monitoring Cost:** Monitoring costs (biaya pemantauan) dikeluarkan oleh prinsipal untuk mengukur, mengamati dan mengendalikan perilaku agen. Ini mungkin termasuk biaya untuk mengaudit laporan keuangan, menerapkan aturan operasi atau biaya untuk membuat rencana kompensasi manajemen. Sementara biaya-biaya ini pada awalnya dikeluarkan oleh prinsipal, prinsipal akan meneruskan biaya-biaya ini kepada agen.
2. **Bonding Cost:** Perlindungan harga ini berarti agen akan benar-benar menanggung biaya pemantauan melalui remunerasi yang lebih rendah atau suku bunga yang lebih tinggi. Karena itu, manajer (agen dalam kedua kontrak ini) cenderung memberikan jaminan bahwa mereka membuat keputusan untuk kepentingan terbaik bagi para prinsipal. Manajer memiliki insentif untuk meningkatkan kinerja

entitas, yang juga untuk kepentingan terbaik pemilik. Kegiatan-kegiatan ini dikenal sebagai bonding costs (biaya ikatan).

3. Residual Loss: Meskipun kontrol ini terlalu mahal untuk menjamin agen akan membuat keputusan yang optimal untuk prinsipal setiap saat dan dalam segala situasi. Kadang-kadang mungkin lebih mahal bagi agen pengawas daripada manfaat yang diharapkan dari pemantauan itu. Sebagai contoh, mungkin terlalu mahal untuk memantau penggunaan biaya perjalanan manajer untuk memastikan mereka hanya untuk keperluan bisnis, atau penggunaan alat tulis bisnis untuk penggunaan pribadi. Perbedaan tambahan ini disebut sebagai residual loss.

Dalam sebuah hubungan kerja seperti antara manajer dan pemegang saham, ataupun antara agen dan perusahaan asuransi, agency cost dapat muncul dalam bentuk penyalahgunaan informasi, pengambilan keputusan yang tidak efisien atau bahkan dalam bentuk tindakan penipuan oleh agen (Jensen & Meckling, 1976).

Supriyono mengungkapkan bahwa teori keagenan merupakan hubungan kontraktual antara prinsipal (pemberi kontrak) dan agen (penerima kontrak), prinsipal dapat mengontrak agen untuk bekerja demi kepentingan atau tujuan prinsipal sehingga prinsipal dapat memberikan wewenang pembuatan keputusan kepada agen untuk mencapai tujuan tersebut. Agen memiliki suatu tanggung jawab atas pencapaian tujuan tersebut dan agen dapat menerima suatu balas jasa dari prinsipal. Prinsipal merupakan para pemegang saham dan agen merupakan manajemen puncak (dewan komisaris dan direksi). Semakin tinggi pencapaian suatu tujuan prinsipal maka akan semakin tinggi pula balas jasa yang akan diterima oleh agen (Amrulloh & Amalia, 2020).

Pada dasarnya, agen dan prinsipal memiliki preferensi atau tujuan yang berbeda. Agen memiliki kewajiban untuk mensejahterakan prinsipal sebagai pemilik perusahaan. Namun agen juga ingin meningkatkan kesejahteraan bagi kepentingan mereka sendiri. Agen memiliki informasi yang lebih baik dibandingkan dengan prinsipal karena agen yang mengelola perusahaan. Hal ini dapat lebih menguntungkan pihak agen dibandingkan dengan principal (Anthony & Govindrajana, 2009).

2.2 Konsep Konflik Kepentingan dan Asimetri Informasi

Terdapat risiko yang dimiliki manajer dari melakukan tindakan yang merugikan pemilik atau prinsipal lainnya ialah moral hazard. Perbedaan kepentingan tersebut dapat menimbulkan conflict of interest yang memicu tumbuhnya asimetri informasi. Benturan kepentingan dalam konteks tata kelola perusahaan seringkali muncul dalam transaksi pihak terkait (related party transactions). Transaksi ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat merusak kepercayaan publik dan reputasi perusahaan. (Raihan et al., 2025) Dalam hubungan keagenan, asimetri informasi dapat menimbulkan dua bentuk risiko, yaitu: (Eisenhardt, 1989)

1. Adverse Selection (Seleksi Merugikan): Biasanya terjadi sebelum kontrak atau perjanjian dimulai. Dalam hal ini prinsipal tidak memiliki informasi yang cukup untuk menilai secara akurat kualitas atau integritas agen yang diperkerjakan. Contohnya ialah ketika perusahaan asuransi tidak mengetahui bahwa agen yang direkrut pernah melakukan pelanggaran etika atau memiliki motif yang tersembunyi.
2. Moral Hazard (Perilaku Menyimpang): Terjadi setelah hubungan kontrak berjalan. Agen, karena tidak sepenuhnya diawasi, memiliki insentif untuk bertindak bertentangan dengan kepentingan prinsipal demi keuntungan pribadi. Contohnya ialah ketika Agen menjual produk asuransi palsu atau memalsukan tanda tangan nasabah, sementara perusahaan tidak memiliki mekanisme deteksi dini untuk tindakan tersebut.

Asimetri informasi merupakan kondisi satu pihak memiliki informasi lebih banyak dibandingkan pihak lain. Manajer sebagai pengelola perusahaan lebih banyak mengetahui informasi internal dan prospek perusahaan di masa yang akan datang dibandingkan pemilik (pemegang saham). Asimetri informasi ini dapat terjadi karena manajer lebih banyak mengetahui informasi akuntabilitas perusahaan dibandingkan dengan pihak lain (pemilik perusahaan atau pemegang saham). Terjadinya asimetri informasi antara

manajer dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham ini memberikan kesempatan kepada manajer untuk bertindak oportunistik, yakni memperoleh keuntungan pribadi. (Muuna et al., 2023)

2.3 Tata Kelola Perusahaan (Corporate Governance)

Tata kelola perusahaan atau istilah asingnya corporate governance (selanjutnya disingkat menjadi CG) merupakan sebuah sistem yang mengatur hubungan antara berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan perusahaan.

Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan peraturan dan pedoman mengenai penerapan tata kelola perusahaan yang diatur dalam POJK Nomor 20/POJK.04/2015. Meskipun demikian, masih ada tantangan dalam konsistensi penerapan standar tersebut di berbagai perusahaan. Pelanggaran tata kelola perusahaan dapat merugikan perusahaan, namun masih saja banyak perusahaan publik yang mengalami kasus pelanggaran tata kelola perusahaan. Banyak perusahaan merosot karena kurangnya tata kelola yang baik (Bad Corporate Governance). Kondisi ini memunculkan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Akibatnya, terjadi kepercayaan investor terhadap perusahaan menurun dan kinerja perusahaan juga akan memburuk (Serly et al., 2023).

Terdapat dua mekanisme CG yang memiliki dampak signifikan terhadap reputasi perusahaan, yaitu: (Raihan et al., 2025)

1. Komisaris Independen yang berperan untuk mengawasi manajemen secara obyektif dan mencegah konflik bertentangan
2. Komite audit yang bertugas untuk memastikan laporan keuangan perusahaan transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan

Tata kelola perusahaan yang baik menjadi faktor penting dalam ketercapaian kinerja yang baik. CG akan memicu perusahaan untuk beroperasi secara efektif dan efisien sehingga menekan asimetri informasi yang menyebabkan adanya konflik kepentingan pada perusahaan. Diawali dengan adanya ketimpangan informasi yang dimiliki antara prinsipal dan agen yang menyebabkan besarnya peluang prinsipal untuk mengatur supaya informasi tersebut sesuai dengan yang dibutuhkannya sehingga terjadinya penyimpangan yang berimbas pada kinerja perusahaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa CG yang baik dapat mendorong tercapainya kinerja perusahaan yang baik. (Mayla Khoiriyah et al., 2024)

2.4 Tata Kelola Bisnis (Business Governance)

Tata kelola bisnis adalah kerangka strategis yang mengatur bagaimana organisasi mengelola, mengarahkan, dan mengendalikan aktivitas bisnisnya secara menyeluruh, mencakup aspek internal dan eksternal. Berbeda dengan tata kelola perusahaan yang fokus pada struktur formal dan kepatuhan hukum, tata kelola bisnis menekankan pada integrasi nilai-nilai etika, keberlanjutan, dan tanggung jawab sosial dalam seluruh proses bisnis. Berbeda dengan tata kelola perusahaan yang mencakup para petinggi, teori tata kelola bisnis memiliki pertanggung jawaban yang lebih luas, termasuk mengenai aspek sosial dan lingkungan juga adaptasi terhadap perubahan ekspektasi pemangku kepentingan (Aguilera & Ruiz Castillo, 2025).

3. Metodologi penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Systematic Literature Review (SLR). Metode ini dirancang secara sistematis untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, dan mengevaluasi berbagai penelitian yang relevan dengan topik tertentu. Metode ini juga digunakan sebagai landasan dalam merumuskan temuan dan analisis berdasarkan kumpulan literatur yang telah ditelaah secara menyeluruh dan kritis. Systematic Literature Review (SLR) merupakan pendekatan berbasis bukti yang digunakan untuk menemukan penelitian-penelitian yang relevan dengan sejumlah pertanyaan riset yang telah ditentukan sebelumnya. Proses ini mencakup tahapan pemilihan, penilaian, serta penyusunan sintesis hasil-hasil studi guna memperoleh jawaban yang tepat terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut (Wahyudin & Rahayu, 2020).

Tahapan-tahapan dalam SLR meliputi beberapa langkah. Pertama, Research Question yang menyusun pertanyaan penelitian sesuai dengan topik, yaitu: RQ1 Apa saja model SDLC yang digunakan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis website pada tahun 2022? RQ2 Apakah penerapan model SDLC tersebut sudah efektif? RQ3 Apa saja bidang yang mengimplementasikan model SDLC untuk pengembangan sistem informasi? Kedua, Search Question, yaitu proses pencarian jurnal dari Google Scholar yang diterbitkan pada tahun 2022 untuk menemukan sumber-sumber yang relevan. Ketiga, Inclusion and Exclusion Criteria, yaitu tahap untuk menemukan data yang layak digunakan berdasarkan kriteria tertentu. Keempat, Quality Assessment, yaitu evaluasi data berdasarkan kriteria kualitas, dengan QA1, QA2, dan QA3 sebagai indikator, dan setiap jurnal akan diberi jawaban Y (Ya) atau T (Tidak). Terakhir, Data Collection, yaitu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian ini (Rahmi et al., 2023).

4. Result and Discussion

4.1 Implementasi Kode Etik

Kode etik merupakan pilar moral dan profesional yang menjadi dasar utama bagi para agen asuransi dalam menjalankan tugasnya. Setia asuransi memiliki kode etik keagenan tersendiri, tetapi kode etik keagenan secara umum juga diatur oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (selanjutnya disingkat menjadi AAJI). Kode etik berperan penting dalam menjaga kepercayaan nasabah, menjamin transparansi, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan nilai-nilai hukum serta etika bisnis.

Dalam hal ini, kode etik bukan hanya dokumen formal tetapi juga sebagai living guideline yang memberikan tanggung jawab kepada agen untuk membuat keputusan. Kode Etik Perseroan berpedoman pada Compliment Manual yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi, dan karyawan memahami serta menerapkan prinsip-prinsip etika tinggi dalam menjalankan bisnis.

Pada situsnya, MSIG Life tidak membagikan secara eksplisit mengenai kode etik keagenan yang dimiliki. Namun, dalam laporan tahun 2023, MSIG Life menjelaskan secara umum mengenai kode etik perusahaan. Aspek-aspek kode etik tersebut ialah sebagai berikut: (MSIG, 2024)

1. Perseroan memberikan layanan solusi risiko berkualitas tinggi dengan kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk semua tindakan.
2. Perseroan menyediakan tempat kerja yang menstimulasi dan dapat diterima karyawan guna menjaga organisasi agar tetap kuat dan sukses.
3. Perseroan memenuhi harapan para pemegang saham dengan memperluas nilai perusahaan dan memberikan hasil yang sesuai.
4. Perseroan memelihara hubungan baik dengan komunitas lokal dan internasional, serta menjalin kerja sama untuk kemajuan bersama sebagai anggota komunitas.
5. Perseroan bekerja untuk mencapai kemakmuran bersama melalui kolaborasi keagenan yang merupakan mitra bisnis penting.
6. Perseroan turut serta membantu, melindungi, dan meningkatkan lingkungan global untuk kepentingan generasi masa depan.
7. Perseroan mempertahankan hubungan yang sehat dengan mitra bisnis dan bekerja sama untuk memenuhi tanggung jawab kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari kelompok perusahaan keuangan besar yang menjunjung tinggi integritas, menetapkan standar kode etik yang ketat kepada semua agennya. Fungsi utama dari kode etika tersebut ialah:

1. Melindungi nasabah dari praktik yang merugikan
2. Menjamin profesionalisme dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan memasarkan produk
3. Membangun kepercayaan publik terhadap produk perusahaan asuransi
4. Memberikan pedoman perilaku kepada agen ketika agen mengalami dilema moral
5. Menjadi dasar pemberian sanksi bila terhadai pelanggaran.

Prinsip-prinsip umum dalam kode etik keagenan berdasar pada prinsip sebagai berikut:

1. Integritas

Prinsip integritas menuntut agen untuk selalu bersikap dan berkata jujur sehingga dapat dipercaya serta menolak segala bentuk manipulasi informasi. Seorang agen yang berintegritas tidak akan menjanjikan manfaat palsu atau menyembunyikan risiko polis dari nasabah.

2. Transparansi

Agan harus menjelaskan seluruh isi dan konsekuensi dari kontrak asuransi secara terbuka kepada calon nasabah. Tidak boleh ada unsur penipuan, penyamaran fakta, atau pengaburan informasi demi mengejar target penjualan. Misalnya, agen wajib menginformasikan mengenai masa tunggu (waiting period), pengecualian polis, dan detail prosedur klaim secara lugas dan jelas.

3. Tanggung Jawab Profesional

Agan memiliki tanggung jawab untuk bertindak demi kepentingan terbaik nasabah. Tindakan yang mengutamakan keuntungan pribadi dengan mengorbankan kepentingan nasabah dianggap melanggar kode etik. Tanggung jawab ini mencakup pemilihan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial calon pemegang polis.

4. Kepatuhan terhadap Regulasi

Agan wajib mematuhi peraturan internal perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan OJK. Misalnya, agen dilarang menjual produk tanpa lisensi atau menggunakan data nasabah untuk tujuan yang tidak sah. (Ceysa et al., 2024)

5. Kerahasiaan Data Nasabah

Menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan data keuangan nasabah merupakan kewajiban mutlak. Penyalahgunaan data seperti menjual informasi ke pihak ketiga atau mengakses data tanpa izin merupakan pelanggaran berat.

Kasus agen MSIG Life bernama Swita Glorite Supit, yang dilaporkan karena melakukan penipuan kepada sejumlah nasabah, merupakan contoh konkret pelanggaran kode etik agen. Berdasarkan pada tuntutan kasus tersebut, agen Swita diduga melakukan penahanan dan mengelola sendiri dana nasabah tanpa adanya izin resmi terhadap perusahaan, memberitahu informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan yaitu mengenai status asli polis serta manfaat dari polis tersebut, dan tidak menyerahkan bukti kepesertaan kepada nasabah sehingga mempersulit nasabah untuk melakukan klaim pendanaan.

Tindakan tersebut tidak hanya melanggar prinsip integritas dan transparansi, tetapi juga mencoreng nama baik perusahaan dan merugikan nasabah secara finansial maupun psikologis. Namun, sering kali perusahaan tidak bertanggung jawab atas tindakan agen meskipun hal ini dapat ditanggung gugat yang mana diatur dalam Pasal 1366 BW mengenai tanggung gugat, tanggung jawab seseorang atau sebuah badan usaha kepada orang-orang yang dibawah pertanggung jawabannya.

Keputusan perusahaan untuk tidak bertanggung jawab atas tindakan agen harus dilihat lagi dalam perjanjian kerja yang dilakukan dan disepakati antar pihak perusahaan dan pihak keagenan. Hal ini untuk memperjelas batasan hukum dan tanggung jawab hukum yang ditanggung masing-masing pihak.

Maka, sebagai langkah preventif, MSIG Life dan perusahaan asuransi sejenisnya dapat melakukan peningkatan pelatihan etika dan regulasi secara berkala bagi para agen, menetapkan audit internal dan pengawasan berlapis termasuk validasi data nasabah, membentuk dewan etika dan kanal sebagai pelaporan pelanggaran yang dapat diakses nasabah dan agen lainnya, serta mewajibkan agen untuk menandatangani pernyataan etika dan surat tanggung jawab profesional.

4.2 Analisis Teori Keagenan, Peran Tata Kelola Perusahaan, Dan Tata Kelola Bisnis

Dalam industri jasa keuangan, khususnya sektor asuransi, kepercayaan menjadi fondasi utama hubungan antara perusahaan, agen, dan nasabah. Agen asuransi, sebagai representasi langsung dari perusahaan, memiliki tanggung jawab untuk menjaga integritas, transparansi, dan menjunjung tinggi kepentingan nasabah. Namun, kasus penipuan oleh Swita Glorite Supit, agen dari PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG (Life) mengungkap secara tragis kegagalan penerapan kode etik dan lemahnya

pengawasan institusional. Kasus ini bukan hanya mencoreng citra perusahaan, tetapi juga mencerminkan kerentanan struktural dalam relasi keagenan, sistem tata kelola perusahaan, dan praktik bisnis yang kurang akuntabel.

Berikut adalah analisis tindakan penipuan oleh Swita berdasar pada pendekatan teori keagenan, tata kelola perusahaan (corporate governance), dan tata kelola bisnis (business governance):

4.2.1 Teori Keagenan dan Konteks Relasi Agen-Nasabah

Kasus penipuan yang dilakukan oleh agen asuransi Swita Glorite Supit di Sinarmas MSIG Life merupakan ilustrasi nyata dari kegagalan penerapan kode etik dalam hubungan keagenan. Dalam kerangka teori keagenan, hubungan antara agen dan prinsipal (perusahaan asuransi) mengandung risiko konflik kepentingan, khususnya ketika pengawasan tidak efektif dan terjadi ketimpangan informasi (asymmetric information) antara kedua belah pihak. (Al-Faryan, 2024)

Swita, sebagai agen, memiliki akses langsung ke informasi nasabah serta kuasa untuk mengatur polis dan dana mereka. Ia memanfaatkan posisinya untuk melakukan tindakan yang merugikan nasabah dan mencederai reputasi perusahaan, seperti membuka rekening atas nama nasabah tanpa izin dan melakukan pengalihan dana premi ke rekening pribadi. Hal ini mencerminkan moral hazard, di mana agen bertindak tidak etis karena mengetahui bahwa perilakunya tidak terpantau secara penuh oleh prinsipal.

Asimetri informasi memperparah masalah tersebut. Swita memiliki pemahaman dan kontrol lebih besar terhadap mekanisme teknis pembuatan polis dan transaksi dana dibandingkan dengan nasabah awam. Ketimpangan inilah yang dimanfaatkan untuk menutupi penyelewengan dan memperlambat deteksi penipuan. Ketika prinsipal tidak memiliki sistem pengawasan yang efektif terhadap tindakan agen, risiko penyalahgunaan semakin besar.

Kegagalan Sinarmas MSIG Life dalam mendeteksi dan mencegah penipuan ini juga menunjukkan kelemahan dalam tata kelola perusahaan. Sistem audit internal yang lemah dan ketidakterlibatan komite pengawasan secara aktif menunjukkan kurangnya corporate governance yang responsif dan preventif. Keberadaan dan efektivitas komite audit serta struktur pengawasan yang kuat merupakan unsur kunci dalam mencegah terjadinya fraud atau pelanggaran etika dalam lembaga keuangan.

Dari perspektif kode etik profesi, agen asuransi diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik, menjunjung kejujuran, dan mengutamakan kepentingan nasabah. Kepemimpinan organisasi yang tidak menanamkan nilai-nilai etika dalam pelatihan agen dan tidak memberi sanksi tegas atas pelanggaran akan menciptakan iklim kerja yang permisif terhadap penyelewengan. (Mulki et al., 2009) Kasus Swita menunjukkan bahwa nilai-nilai kode etik tidak berhasil ditanamkan atau diawasi oleh manajemen Sinarmas MSIG Life, sehingga terjadi kelonggaran dalam proses rekrutmen dan pengawasan agen.

4.2.2 Tata Kelola Perusahaan dan Tata Kelola Bisnis

Tata kelola perusahaan yang baik seharusnya mampu mencegah dan mendeteksi tindakan fraud melalui mekanisme pengawasan internal yang kuat, transparansi, dan akuntabilitas.

1. Kelemahan dalam Struktur Pengawasan Internal

Salah satu aspek penting dalam tata kelola perusahaan adalah keberadaan komite audit yang independen dan efektif. Komite audit bertugas untuk mengawasi proses pelaporan keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan serta kebijakan internal perusahaan. Dalam kasus ini, tampaknya terdapat kelemahan dalam fungsi pengawasan internal, yang memungkinkan agen melakukan tindakan penipuan tanpa terdeteksi dalam waktu yang lama.

Sebuah penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa efektivitas sistem pengendalian internal memiliki dampak signifikan dalam mengurangi fraud di perusahaan asuransi publik di Yordania. Penelitian ini menjadi bukti bahwa perusahaan dengan sistem pengendalian internal yang efektif mampu menurunkan risiko terjadinya penipuan secara signifikan. (Mustafa Magablih & Farhan Alshira' h, 2021)

Dalam konteks ini, Sinarmas MSIG Life perlu mengevaluasi dan memperkuat sistem pengendalian internal mereka, termasuk mekanisme pengawasan terhadap agen asuransi, untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa depan.

2. Kurangnya Pelatihan dan Kesadaran Etika Karyawan

Pelatihan dan peningkatan kesadaran etika karyawan merupakan bagian integral dari tata kelola perusahaan yang baik. Karyawan, termasuk agen asuransi, perlu dibekali dengan pemahaman yang kuat mengenai kode etik dan standar perilaku yang diharapkan. Dalam kasus ini, kemungkinan kurangnya pelatihan dan pemahaman etika oleh agen berkontribusi pada terjadinya pelanggaran. Implementasi pengendalian internal dan tata kelola perusahaan yang baik berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud di sektor perbankan Indonesia. Hal ini menunjukkan mengenai pentingnya pelatihan etika dan kesadaran karyawan sebagai bagian dari strategi pencegahan fraud. (Rahayu et al., 2024)

3. Budaya Etika dan Kepemimpinan Perusahaan

Budaya etika yang kuat dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang menekankan integritas dan transparansi. Jika manajemen puncak tidak menunjukkan komitmen terhadap etika, maka hal ini dapat menular ke seluruh organisasi. Dalam kasus ini, kemungkinan adanya kelemahan dalam budaya etika perusahaan yang memungkinkan terjadinya tindakan penipuan oleh agen. Kepemimpinan yang etis berperan penting dalam membentuk perilaku karyawan yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan. Studi ini menekankan bahwa kepemimpinan yang etis dapat mendorong budaya organisasi yang mendukung pencegahan fraud. (Mulki et al., 2009)

Dalam kasus ini, kemungkinan adanya kelemahan dalam budaya etika perusahaan yang memungkinkan terjadinya tindakan penipuan oleh agen. Sinarmas MSIG Life perlu menumbuhkan budaya etika yang kuat melalui kepemimpinan yang memberikan contoh perilaku etis dan transparan.

4. Kegagalan dalam Deteksi dan Respons terhadap Fraud

Tata kelola perusahaan yang efektif harus mampu mendeteksi dan merespons tindakan fraud secara cepat dan tepat. Dalam kasus ini, keterlambatan dalam mendeteksi dan menanggapi tindakan penipuan oleh agen menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem deteksi dan respons perusahaan.

Oleh karena itu, pentingnya mekanisme respons terhadap insiden dan investigasi sebagai bagian dari pencegahan fraud yang efektif. Studi ini menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki sistem deteksi dan respons yang baik mampu mengurangi risiko terjadinya fraud. (Handajani et al., 2023) Sinarmas MSIG Life disarankan untuk mengadopsi teknologi dan sistem informasi yang mampu mendeteksi aktivitas mencurigakan secara real-time, serta menetapkan prosedur respons yang cepat terhadap indikasi fraud.

4.2.3 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis diatas menggunakan pendekatan-pendekatan tersebut ialah sebagaimana berikut:

1. Teori Keagenan

a. Penerapan Insentif yang Selaras dengan Kinerja

Memberikan insentif berbasis kinerja kepada agen asuransi dapat memotivasi mereka untuk bertindak sesuai dengan kepentingan perusahaan. Insentif ini harus dirancang sedemikian rupa agar mendorong perilaku yang etis dan bertanggung jawab.

b. Pengawasan dan Audit Internal yang Ketat

Meningkatkan fungsi pengawasan dan audit internal untuk mendeteksi dan mencegah tindakan fraud. Pengawasan yang efektif dapat mengurangi asimetri informasi antara prinsipal dan agen.

c. Transparansi Informasi

Meningkatkan transparansi informasi antara manajemen dan agen untuk mengurangi risiko moral hazard. Dengan informasi yang terbuka, prinsipal dapat memantau tindakan agen secara lebih efektif.

2. Teori Tata Kelola Perusahaan

a. Penguatan Peran Dewan Komisaris dan Komite Audit

Meningkatkan independensi dan kompetensi dewan komisaris serta komite audit untuk memastikan pengawasan yang efektif terhadap manajemen dan operasional perusahaan.

b. Implementasi Sistem Whistleblowing

Menerapkan sistem pelaporan pelanggaran (whistleblowing) yang aman dan anonim untuk mendorong karyawan melaporkan tindakan yang tidak etis atau ilegal tanpa takut akan pembalasan.

c. Peningkatan kualitas laporan keuangan

Memastikan bahwa laporan keuangan disusun secara transparan dan akurat untuk memberikan informasi yang benar kepada pemangku kepentingan.

5. Kesimpulan

Kasus penipuan oleh Swita Glorite Supit sebagai agen dari PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG (Life) menjadi sorotan penting dalam menilai kegagalan sistemik yang melibatkan relasi keagenan, tata kelola perusahaan, dan tata kelola bisnis. Tindakan agen yang menyalahgunakan status resminya, memalsukan dokumen, dan mengelola dana nasabah secara pribadi merupakan bentuk nyata dari pelanggaran kode etik yang berat. Tindakan ini tidak hanya melanggar prinsip integritas, transparansi, dan tanggung jawab profesional, tetapi juga menunjukkan bahwa pengawasan dan manajemen risiko di perusahaan belum berjalan secara optimal.

Analisis menggunakan pendekatan teori keagenan menunjukkan bahwa konflik kepentingan dan asimetri informasi menjadi sumber utama dari terjadinya penyimpangan perilaku agen. Agen seperti Swita memiliki akses dan kendali atas informasi dan proses administrasi, sementara pengawasan dari prinsipal atau perusahaan bersifat terbatas. Ketidadaan mekanisme kontrol yang kuat menciptakan peluang terjadinya moral hazard.

Dari perspektif tata kelola perusahaan (corporate governance), kasus ini menandakan lemahnya struktur pengawasan, termasuk ketidakefektifan komite audit, pelatihan etika yang tidak memadai, serta tidak berfungsinya sistem pelaporan pelanggaran secara internal. Sementara dari pendekatan tata kelola bisnis (business governance), terlihat bahwa nilai-nilai etika belum sepenuhnya menjadi bagian dari budaya organisasi, dan bahwa sistem peringatan dini terhadap risiko fraud masih belum terbangun dengan baik.

Kode etik MSIG Life secara normatif telah mencakup prinsip-prinsip integritas, kepatuhan terhadap hukum, tanggung jawab kepada nasabah, dan larangan penyalahgunaan data atau wewenang. Namun, pelanggaran terhadap seluruh prinsip tersebut dalam kasus ini menandakan bahwa implementasi kode etik di lapangan masih belum efektif dan belum menjadi living guideline bagi agen.

Dengan demikian, kasus ini tidak semata-mata merupakan kegagalan individu agen, melainkan lebih jauh merupakan kegagalan kolektif dari sistem tata kelola internal perusahaan yang tidak mampu mencegah, mendeteksi, dan menanggulangi penyimpangan sedini mungkin.

Limitasi dan studi lanjutan

Tidak ada penelitian yang mencakup semua aspek. Penulis disarankan untuk menjelaskan limitasi penelitian, dan juga studi lanjutan atau rencana ke depan.

Ucapan terima kasih

Pada bagian ini disebutkan berbagai pihak yang membantu dalam penelitian ini, baik secara finansial maupun non-finansial.

Referensi

- Aguilera, R. V., & Ruiz Castillo, M. (2025). Toward an updated corporate governance framework: Fundamentals, disruptions, and future research. *BRQ Business Research Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/23409444251320399>
- Al-Faryan, M. A. S. (2024). Agency theory, corporate governance and corruption: an integrative literature review approach. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1–30. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2337893>
- Amrulloh, A., & Amalia, A. D. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Likuiditas, Ukuran Perusahaan dan Kebijakan Dividen terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2015-2019). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 167–184. <https://doi.org/10.36080/jak.v9i2.1421>
- Anthony, R., & Govindrajana, V. (2009). *Management Control Systems*. In Govindrajana, V. Dan R. N. Anthony. (12th ed., Vol. 11). Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Ceysa, S. D., Putri, J. D., Jingga, A. J. R., Hapsari, M. D., Putri, D. A., & Siswajanthi, F. (2024). Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Polis Asuransi dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 4595–4599. <https://doi.org/10.35973/sh.v15i1.1115>
- Eisenhardt, K. M. (1989). Agency Theory : An Assessment and Review. *The Academy of Management Review*, 14(1), 57–74. <https://www.jstor.org/stable/258191>
- Handajani, L., Muhsyaf, S. A., & Sokarina, A. (2023). The Effectiveness of Corporate Governance and Whistleblowing System on Fraud Disclosure. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 18(1), 29–42. [https://eprints.unram.ac.id/36742/1/B11 The Effectiveness of Corporate Governance.pdf](https://eprints.unram.ac.id/36742/1/B11%20The%20Effectiveness%20of%20Corporate%20Governance.pdf)
- Heri Sasono, & Paidi WS. (2024). Prospek Industri Asuransi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 146–158. <https://doi.org/10.61132/jepi.v2i1.355>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Jensen and Meckling. *Journal of Financial Economics*, 3, 305–360. <https://doi.org/10.1057/9781137341280.0038>
- Mayla Khoiriyah, Ramaiyanti, S., Humairoh, F., & Afifah, U. (2024). Pengaruh Keberlanjutan dan Tata Kelola Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan dengan Reputasi Perusahaan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 14(1), 112–122. <https://doi.org/10.37859/jae.v14i1.7500>
- MSIG. (2024). *Semakin Tangguh: Membangun Ketahanan melalui Tata Kelola dan Sinergi*.
- Mulki, J. P., Jaramillo, J. F., & Locander, W. B. (2009). Critical role of leadership on ethical climate and salesperson behaviors. *Journal of Business Ethics*, 86(2), 125–141. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9839-4>
- Mustafa Magabli, A., & Farhan Alshira'h, A. (2021). Impact of the Effectiveness of the Internal Control System on the Reduction of Fraud in the Jordanian Public Insurance Companies. *International Journal of Business and Management*, 16(3), 84–100. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v16n3p84>
- Muuna, A. N., Prastikawati, E., Laili, A. N., Sari, M. W., & Mustoffa, A. F. (2023). Asimetri Informasi Dan Teori Keagentan Pada Pengungkapan Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 1–8.
- Puspadini, M. (2023). Begini Modus Swita Glorite Supit Menipu Korban Hingga Rp200 M. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230504174027-17-434539/begini-modus-swita-glorite-supit-menipu-korban-hingga-rp200-m>
- Rahayu, Y. S., Soemantri, R., & Irwnady, C. (2024). The Influence of Internal Control and Good Corporate Governance Implementation on Fraud Prevention. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit, Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 8(1), 209–220. <https://doi.org/10.36555/jasa.v8i1.2501>
- Raihan, N. Y., Rosidi, I. J., & Muhsin, A. A. (2025). Peran Tata Kelola Perusahaan Dalam Pencegahan Benturan Kepentingan: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 3(1), 85–98.
- Rahmi, E. R., Yumami, E., & Hidayasari, N. (2023). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review. *Remik*, 7(1), 821–834. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12177>
- Roesnia, O. A., Zahra, T. A., & Hariyadi, A. G. (2025). Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa : Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia. *Jurnal Hukum, Administrasi*

- Publik Dan Negara, 2(2), 176–185.
<https://ejournal.appisi.or.id/index.php/hukum/article/view/250/246>
- Serly, S., Susanto, A., & Fedelia, J. (2023). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan dengan Struktur Kepemilikan sebagai Variabel Pemoderasi. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 496–515. <https://doi.org/10.18196/rabin.v7i2.20165>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>.