

EFEKTIFITAS PELATIHAN TERHADAP KINERJA AGEN PADA DIVISI EKSEKUTIF ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMI PUTERA 1912 BANDUNG

IMAS ROSITAWATI
POLIEKNIK PIKSI GANESHA, BANDUNG
e-mail: imasrositawati@gmail.com

ABSTRACT

The aim of reseach are 1). To analyze as far as knowledge about insurance, attitude to confront client, skill to selling polis and effectiveness training in knowlarge dimation, attitude, skill as simultaneous effect to agency performance. This research serve quantitative approach and data gathering technique is questioner with the data analysis used path analysis. The result of this research is there's no significance affect of the knowlarge of insurance products toward improvement of agent performance. On the contrary, there is significance affect on the agent attitude in communicating with client and the skill in selling insurance product toward improvement of agent performance. This conditions lead to the new diagram which eliminated the knowlarge of insurance product variabels. The other variabel which would have been affecting the agent performance is social economic of agent. The summary which can be explained is the agent training stay at ineffective condition, and still needs improvement especially in knowledge aspect. The recomendation to the management trainee are (1) To improve quality of knowlarge aspect of the agent by training (2)To carry out monthly discussion among agencies about the development of product to improve product knowlarge of agent (3) Agent should be a professional workers which a full responsibility in graining a number of target

Keywords: *training, performance, agency, Bumiputra*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauhmana pengetahuan tentang asuransi, sikap dalam menghadapi nasabah, keterampilan dalam menjual polis dan efektifitas pelatihan dalam dimensi pengetahuan, sikap dan keterampilan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja agen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitative dan teknik penggumpulan data menggunakan angket dengan menggunakan analisis data path. Hasil dari penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan produk asuransi terhadap perbaikan penampilan agen. Kebalikannya, terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap agen dalam berkomunikasi dengan klien dan kemampuan dalam menjual produk asuransi terhadap perbaikan penampilan agen.

Kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah pelatihan agen belum efektif dan masih memerlukan pengembangan khususnya dalam aspek pengetahuan. Saran untuk manajenen pelatihan adalah (1) memperbaiki aspek pengetahuan agen melalui latihan (2) melakukan diskusi bulanan para agen tentang pengembangan produk untuk meningkatkan pengetahuan produk agen (3) agen sebaiknya bekerja secara profesional dengan tanggung jawab secara penuh akan jumlah target.

Kata kunci: pelatihan, kinerja, agen, bumiputra

PENDAHULUAN

Dalam bisnis asuransi, agen merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan bisnis asuransi, karena agen merupakan faktor SDM yang sangat penting dalam bisnis asuransi. Oleh karena itu kelangsungan operasi suatu perusahaan asuransi dapat diwujudkan melalui pengembangan kreativitas agen yang cakap dan terampil. Kreativitas karyawan ditentukan oleh faktor-faktor yang meliputi keterampilan, etika dan etos kerja, inovasi, kreasi dan kompetensi. Tidak mudah bagi perusahaan asuransi untuk mendapatkan agen yang sesuai dengan kualifikasi tersebut, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan program pelatihan bagi agen yang bertujuan 1) agen menguasai pengetahuan asuransi jiwa secara benar 2). Memiliki sikap mental dan kebiasaan yang baik dalam melaksanakan tugasnya 3). Memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugasnya 4) memahami, menghayati dan melaksanakan nilai-nilai kejujuran dan idealisme AJB Bumiputra Pelatihan yang dilaksanakan oleh AJB Bumiputra merupakan upaya pembentukan kompetensi atau kemampuan (pengetahuan, sikap, keterampilan dan kebiasaan), agar dapat melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai agen secara sadar dan benar. Sebagai sebuah perusahaan asuransi, AJB Bumiputra memperkerjakan sejumlah agen dalam tiga divisi asuransi jiwa, yaitu agen pada divisi asuransi9 eksekutif, agen pada divisi asuransi standar dan agen pada divisi asuransi kumpulan. Agen tersebut mengikuti pelatihan setelah diterima menjadi calon agen. Pelatihan secara teoritis berlangsung selama 2 minggu, sedangkan pelatihan lapangan (praktek langsung di lapangan) selama 3 bulan.

Pelatihan di AJB Bumiputra diberikan karena kebutuhan perusahaan dalam menangani beberapa permasalahan antara lain rendahnya perolehan nasabah dan tingginya jumlah agen yang tidak aktif, sehingga realisasi tidak sesuai dengan target. Permasalahan tersebut didukung oleh data 1). Tidak tercapainya target perolehan uang pertanggungan (UP)

yang seharusnya dicapai agen. 2). Banyaknya agen yang aktif dan tidak aktif tidak mencapai target dibandingkan dengan agen yang lainnya. 3). Banyaknya *turn over agent (drof out agent)* dalam kurun waktu enam bulan (Januari 2002 sampai dengan Juli 2002 jumlah agen terus menurun dari 43 agen menjadi hanya sejumlah 30 agen).

Permasalahan yang telah dipaparkan tersebut menunjukkan adanya suatu kebutuhan yang krusial akan pelatihan yang lebih komprehensif atau meliputi peningkatan pengetahuan tentang produk, sikap dalam menghadapi nasabah dan keterampilan dalam menjual polis. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui 1). sejauhmana pengetahuan tentang asuransi berpengaruh terhadap kinerja agen 2). sejauhmana sikap dalam menghadapi nasabah berpengaruh terhadap kinerja agen 3). sejauhmana keterampilan dalam menjual polis berpengaruh terhadap kinerja agen dan 4). sejauhmana efektifitas pelatiham dalam dimensi pengetahuan, sikap dan keterampilan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja agen.

Teori Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (*human resources*) merupakan salah satu komponen sumber daya yang dapat digerakkan untuk mencapai tujuan organisasi. Simamora (2001;2) menyatakan “ sumber daya manusia (*human resources*) merujuk pada orang-orang di dalam organisasi. Pada saat para manjer terlibat dalam aktivitas-aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaannya, mereka berupaya memfasilitasi kontribusi yang disodorkan oleh orang-orang untuk mencapai rencana-rencana dan strategis-strategis nasional. Mondy dan Noe dalam Marwansyah dan Mukaram (2004;4) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Organisasi harus memiliki individu-individu dengan kualifikasi yang sesuai, yang tersedia pada saat dan tempat yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi ini diwujudkan melalui aktivitas-

aktivitas manajemen sumber daya manusia, dapat pula dikatakan sebagai upaya pendayagunaan sumber daya manusia. Efektifitas implementasi strategi organisasi terutama bergantung pada manajemen sumber daya manusia, merupakan tugas SDM untuk mengelola unsur manusia seefektif mungkin agar diperoleh pekerja-pekerja yang merasakan kepuasan kerja dan bekerja secara memuaskan.

Asuransi

Undang-undang No 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian mendefinisikan asuransi atau penanggungan sebagai: “ perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggung jawabkan”. ‘asuransi merupakan alat sosial untuk mengurangi resiko, dengan mengabungkan sejumlah yang memadai dari unit-unit yang terkena resiko, sehingga kerugian-kerugian mereka secara kolektif dapat diramalkan, kemudian kerugian yang dapat diramalkan tersebut dipikul merata oleh mereka yang tergabung’ (Merh dan Cammack dalam Djodjosoedarsono, 1999;72).

Perjanjian asuransi menyangkut sesuatu hal yang tidak pasti (*unpredictable*) terjadi dan bila nyata terjadi tidak serta merta menimbulkan kewajiban dari penanggung untuk memberikan ganti rugi bila syarat-syarat yang diperjanjikan tidak dipenuhi oleh tertanggung. Pada dasarnya asuransi ditujukan untuk mengurangi resiko yang tidak dapat diramalkan. Resiko yang ditanggulangi meliputi berbagai aspek, sehingga terdapat variasi produk asuransi.

Pelatihan

Pada dasarnya setiap organisasi memerlukan pelatihan untuk mengembangkan sumber daya manusianya. Menurut Bramley (1991;1) pelatihan adalah “*Training and development are now firmly centre stage in most organization, if not all nothing unusual in that – for some organization. They have always seen training and development as part of the heart on their business. More and more mush see if the same way*” . Dugan laird (1985;10) menyatakan bahwa” pelatihan adalah perolehan pengetahuan dan keterampilan. Perolehan ini dibutuhkan oleh organisasi dan individu. Pelatihan dapat didefinisikan sebagai pengalaman, disiplin atau aturan hidup yang menyebabkan seseorang memperoleh sikap atau sesuatu yang baru”

Pelatihan akan menghasilkan sesuatu yang baru yang sangat dibutuhkan baik oleh organisasi atau individu. Setiap pelatihan yang diselenggarakan selalu bertujuan agar terjadi perubahan tingkah laku dari individu terhadap efektifitas organisasi. Setiap pelaku yang terlibat dalam penyelenggaraan jika disadarin seluruh kegiatannya tidak terlepas dari proses pembelajaran. Penyelenggaraan pelatih atau fasilitator, peserta pelatihan, pengamat mengikuti proses belajar mengajar, mengamati dan melakukan kegiatan serta mengevaluasi program merupakan seluruh rangkaian kegiatan belajar.

Kinerja

Kinerja berkaitan dengan perilaku seseorang, kinerja dapat dilihat jika melalui tahap penilaian, sehingga dengan demikian kinerja tidak dapat dipisahkan dari penilaian. Kinerja dikatakan rendah jika terbukti setelah terdapat penilaian bahwa kinerja yang ditampilkan dibawah standar. Pada kinerja terkandung unsur pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas. Berdasarkan kriteria tersebut, kinerja seseorang dapat diukur dan akan tercermin dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Menurut Agus Dharma (1998;9) “kinerja karyawan adalah kadar hasil yang dapat ditujukan seseorang dalam

pelaksanaan pekerjaannya. Dalam organisasi kadar hasil itu biasanya diukur berdasarkan kriteria tertentu yang seyogyanya telah ditetapkan sebelumnya”. Pengukuran tingkat kinerja pada berbagai perusahaan berbeda, hal ini akan tergantung pada tujuan perusahaan. Perbedaan pengukuran kinerja terletak pada kadar hasil yang diharapkan perusahaan.

Hipotesis

Berdasarkan teoretis yang telah dipaparkan maka hipotesis kerja utama yang diajukan adalah “ada pengaruh efektifitas pelatihan dalam dimensi pengetahuan tentang produk asuransi, sikap dalam menghadapi nasabah serta keterampilan dalam menjual polis secara simultan terhadap kinerja agen”. Sub hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Ada pengaruh pengetahuan tentang asuransi terhadap kinerja agen
- b. Ada pengaruh sikap dalam menghadapi nasabah terhadap kinerja agen
- c. Ada pengaruh keterampilan dalam menjual polis terhadap kinerja agen

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada serta mencari informasi tentang efektifitas pelatihan secara hubungannya dengan kinerja. Menurut Nazir (1983:65) “metode survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok atau daerah.

Metode survey mengungkap serta mengenal masalah-masalah dan mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Dalam metode survey juga dikerjakan evaluasi serta perbandingan-perbandingan terhadap hal-hal yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa, dan hasilnya dapat digunakan dalam pembuatan rencana

dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Operasional Variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah efektifitas pelatihan sebagai variabel X dan kinerja sebagai variabel Y. Sub variabel dari efektifitas *training* adalah *knowlarge*, *attitude* dan *skill* yang semuanya menggunakan skala ordinat. Konsep operasional variabel kinerja merupakan catatan tentang outcome yang dicapai berdasarkan fungsi pekerjaan atau aktifitas khusus selama kurun waktu tertentu. Adapun yang menjadi sub variabel dari kinerja adalah kualitas produk dan kulaitas kerja dengan menggunakan skala interval.

Populasi dan sampling

Populasi menurut Soegiono (2001;72) “wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh agen eksekutif yang terdaftar dari tahun 2000-2001 dan bekerja untuk divisi eksekutif AJB Bumiputra Bandung sebanyak 42 orang. Data pada bulan juli 2002, poluasi agen di divisi ini berjumlah 30 orang. Karena jumlah populasi hanya 30 orang, maka seluruh populasi akan diambil sebagai responden, sehingga penelitian merupakan penelitian sensus.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner/angket yang berkaitan dengan efektifitas pelatihan dan kinerja terhadap responden sebagai data primer. Sebagai data sekunder adalah data responden dalam bentuk dokumen-dokumen, kepustakaan, mempelajari dari bahan literatur yang ada serta perkuliahan yang diperoleh selama ini. Sebagai kelengkapam data, data penunjang dikumpulkan melalui wawancara terhadap manajer, asisten manajer serta supervisor AJB Bumiputra.

Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kuesioner di kelompokkan

menjadi tiga langkah, yaitu 1) persiapan, yang merupakan tahapan awal dengan melakukan pengumpulan data pemeriksaan kelembaran lembar kuesioner 2). Melakukan tabulasi hasil kuesioner 3). Memberikan nilai sesuai dengan sistem penilaian yang telah ditetapkan.

Hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan analisis jalur (path analisis). Interpretasi hasil analisis tentu saja berdasarkan sudut pandang yang diekspresikan pada diagram. Diagram menggambarkan serangkaian asumsi bagi hipotesis sementara yang berhubungan dengan arah dan menunjukkan kekuatan pengaruh diantara variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Agen

Karakteristik agen yang dipandang berpengaruh terhadap kinerja dalam penelitian ini adalah usia dan tingkat pendidikan. Usia agen cenderung berkisar antara 34 tahun s/d 45 tahun (85,4%), maknanya adalah para agen termasuk kedalam usia produktif dan diharapkan mereka mampu berkompetisi dan menjalin relasi untuk memperoleh sejumlah nasabah. Tingkat pendidikan agen menyebar pada tingkat universitas (23,3%), tingkat akademu (63,3%) dan SLTA (13,3%). Berdasarkan data, tergambar bahwa sebagian besar tingkat pendidikan agen adalah tingkat akademik, artinya bahwa pendidikan mereka cukup memadai untuk memenuhi persyaratan sebagai agen.

Pengetahuan Agen tentang Asuransi (X1)

Pengetahuan agen tentang asuransi diukur berdasarkan aspek pengetahuan tentang produk asuransi, pengetahuan closing produk asuransi, pengetahuan tentang polis serta pengetahuan tentang polis. Berdasarkan dari data penelitian, aspek yang berkaitan dengan pengetahuan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Masa observasi pemegang polis. Aspek ini merupakan masa percobaan selama 2 tahun bagi nasabah. Hasil data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui bahwa setiap pemegang polis dikenakan masa

observasi. Masa observasi ini berkaitan dengan pembayaran santunan jika klien meninggal dunia, tetapi ini dikenakan bagi klien yang tidak melakukan medical test.

2. Aneka guna prima, merupakan produk asuransi yang merupakan kombinasi antara Dwi Guna Prima dan Seumur Hidup Prima. Produk ini memberi keuntungan bagi pemegang polis dalam bentuk manfaat dana tua (saving) dan warisan. Hasil penelitian menunjukan bahwa 53,3% responden menjawab sangat setuju, hal ini menggambarkan bahwa pemahaman tentang manfaat produk aneka guna prima telah cukup baik.
3. Pengetahuan tentang nilai tunai, merupakan dana yang diperoleh pada saat bertanggung menjual polis sebelum habis kontrak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah responden yang belum memahami nilai tunai dengan baik.
4. Pengetahuan tentang pembayaran premi produk Endowment. Endowment merupakan produk asuransi jiwa yang dijual dalam mata uang dolar, tetapi bertanggung dapat membayar dalam mata uang rupiah, sesuai dengan jumlah pembayaran premi dalam dolar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memahami pembaruan premi untuk produk Endowment.
5. Pengetahuan tentang kuitansi sebagai jaminan proteksi. Pengetahuan tentang fungsi kuitansi bagi calon bertanggung masih kurang. Dalam kenyataannya banyak agen yang menganggap dan meyakinkan calon nasabah bahwa dengan menerima kuitansi, calon nasabah telah mendapat proteksi.
6. Pengetahuan tentang pembayaran santunan berdasarkan apad premi pertama. Sebagian besar responden yaitu 80% memahami pembayaran santunan kepada ahli waris.
7. Pengetahuan tentang medical test berdasarkan uang pertanggungan. Sebagian besar (66,6%) kurang mengetahui standar minimum uang pertanggungan yang harus dilengkapi dengan persyaratan tes kesehatan.

8. Pengetahuan tentang medical test berdasarkan usia. Responden belum memahami dengan baik tentang batasan pada usia berapa calon nasabah diwajibkan mengikuti tes kesehatan.
9. Pengetahuan tentang closing (penandatanganan polis). Sebagian besar responden (96,7%) setuju bahwa penandatanganan polis yang disaksikan oleh agen dan calon pemegang polis adalah penting. Polis berfungsi sebagai bukti bahwa nasabah adalah pemegang saham AJB Bumiputera 1912. Salah satu kekuatan bumiputera adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera merupakan perusahaan satu-satunya di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau usaha bersama, artinya para pemegang polis dan sebagai pemegang saham.
10. Pengetahuan tentang kedudukan nasabah sebagai pemegang saham. 96,7% menyatakan sangat setuju dan setuju akan pernyataan kedudukan nasabah sebagai pemegang polis.
11. Pengetahuan tentang polis sebagai jaminan pinjaman. Jawaban responden menyebar di sangat setuju dan setuju (60%), hal ini menunjukkan pengetahuan tentang proses pengajuan pinjaman dengan jaminan polis masih rendah.
12. Pengetahuan tentang sangsi tunggakan premi. Tertanggung yang menunggak premi tidak dapat mengajukan pinjaman, ia harus melunasi premi yang belum dibayar. Pengetahuan responden tentang syarat pengajuan pinjaman berdasarkan polis cukup baik
13. Pengetahuan tentang perubahan nilai tunai polis. Responden cukup mengetahui tentang nilai tunai polis yang tidak dapat diubah-ubah
14. Pengetahuan tentang nilai tunai polis yang berdasarkan pembayaran premi. Responden cenderung menjawab tidak setuju (83,4%), hal ini menggambarkan bahwa responden cukup memahami bahwa pembayaran premi bukan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap nilai tunai polis.
15. Pengetahuan tentang persyaratan klim nasabah yang meninggal dunia.

Responden cukup mengetahui kelengkapan untuk pengajuan klim meninggal dunia bagi tertanggung yang tidak mengalami kecelakaan atau kematian yang disengaja

16. Pengetahuan tentang santunan nasabah yang mengalami kecelakaan. Responden cukup mengetahui pernyataan yang berkaitan dengan perluasan jaminan asuransi bagi tertanggung.
17. Pengetahuan tentang santunan nasabah yang mengalami kecelakaan. Jawaban responden tidak menunjuk akan aspek tersebut (70%). Responden cenderung menjawab tidak setuju, padahal ahli waris pada kenyataannya tetap berhak atas santunan sebesar uang pertanggungan.
18. Pengetahuan tentang santunan nasabah pemakai NAPZA. Responden telah mengetahui bahwa tertanggung tidak mendapat pembayaran santunan jika ia cacat tetapi total karena kecelakaan.

Sikap Agen dalam Menghadapi Nasabah

Berdasarkan pengamatan di lapangan, kriteria sikap agen dalam menghadapi nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Jam kerja responden yang tidak jelas. Dalam hal ini jam kerja harus dikelola dengan baik dan jawaban responden sebanyak 66,7%.
2. Jumlah penghasilan yang tidak terbatas. Penghasilan agen tidak terbatas, tetapi agen tidak memiliki gaji tetap. Keuntungan yang diperoleh adalah dari provisi yang diterima, insako, bonus dan SUJ (sumbangan uang jalan). Hampir seluruh responden (96,7%) menyetujui tidak terbatasnya penghasilan agen
3. Respon terhadap perilaku calon nasabah. Masalah perilaku ini dialami oleh kebanyakan agen, sehingga sebaiknya agen merespon dengan wajar tetapi bukan berarti menyetujui tindakan calon nasabah tersebut. 56,6% menyatakan setuju.
4. Tanggapan terhadap tempat prospek di luar kantor. Responden menyetujuinya sebesar 80%. Agen tidak dapat menghindari keterbatasan waktu calon

- nasabah, sehingga untuk memperoleh penjualan polis, agen mungkin mengambil langkah untuk bertemu dengan calon nasabah di luar rumah atau di luar kantor
5. Pakaian bebas saat prospek. 56,3% responden menjawab setuju. Dalam melakukan prospek agen berusaha berpenampilan formal karena menunjukkan eksistensi sebagai agen eksekutif, karena dengan pertimbangan sasaran penjualan produk asuransi adalah kelas menengah ke atas
 6. Bujukan terhadap calon nasabah. Responden sebanyak 36,7 menyetujui perilaku ini
 7. Kecenderungan prospek terhadap calon nasabah. Jawaban responden sebagian besar (83,4%). Sikap ini harus dipertahankan agar agen dapat berperan lebih profesional, dengan tidak beranggapan bahwa tujuan prospek terhadap lawan jenis, berarti lebih mudah mendapatkan calon nasabah.
 8. Rekan kerja sebagai mitra dalam mengatasi masalah asuransi. 90% responden setuju akan perjumpaan tersebut. Hal ini menunjukkan sikap agen harus dipertahankan dalam rangka meningkatkan kinerja agen dengan mempertahankan relasi yang baik dengan agen lain.
 9. Rekan kerja sebagai pendamping prospek. 83,3% jawaban responden setuju, sikap ini merupakan indikator adanya jaringan kerja diantara agen dan keadaan ini harus dipertahankan untuk memupuk solidaritas diantara agen.

Keterampilan dalam Menjual Polis

- Berdasarkan data dilapangan persentasi responden dalam aspek berikut adalah
1. Keterampilan dalam mengawali pembicaraan dengan calon nasabah. 93,3% menyatakan kurang setuju akan pernyataan yang dipaparkan
 2. Pembicaraan yang mengarah ke penawaran produk asuransi. 83,4% responden tidak menyetujui tindakan tersebut
 3. Keterampilan responden dalam menanggapi isu ekonomi. 98% menyatakan setuju

4. Keterampilan responden dalam menanggapi isu sosial. 100% menyatakan setuju dan sangat setuju
5. Keterampilan responden dalam menanggapi isu politik. 86,7% menyatakan sangat setuju dan setuju akan pernyataan tersebut
6. Keterampilan responden dalam menanggapi isu hukum. Pernyataan setuju dan sangat setuju sebesar 93,3%.
7. Keterampilan responden dalam menanggapi hobi calon nasabah. Pernyataan setuju dan sangat setuju sebesar 99%.
8. Konfirmasi waktu untuk bertemu calon nasabah. 80% menyatakan sangat setuju dan setuju
9. Keterampilan memanfaatkan referensi. 70% menyatakan kurang setuju
10. Menjalin relasi dengan calon nasabah yang tidak mengikuti program asuransi. Sangat setuju dan setuju sebesar 93,4%.
11. *Follow up* terhadap calon nasabah yang tidak tertarik asuransi. 66,6% menyatakan kurang setuju.

Kinerja Agen

1. Kuantitas kerja

Kinerja agen berdasarkan kuantitas diukur pada aspek:

 - a. Jumlah polis yang terjual dalam setahun yaitu sebesar 70% hanya 4 – 12 lembar polis, berarti setiap agen rata-rata hanya menjual 1 lembar
 - b. Jumlah uang pertanggungan yang dicapai (dalam rupiah/tahun). 63,3% dapat dicapai antara kisaran antara Rp 75.000.000,00 s/d Rp 1.095.370.000.00 dalam satu tahun
 - c. Jumlah uang pertanggungan yang dicapai (dalam dolar/tahun). Terdapat 25% responden yang dapat menjual produk asuransi senilai antara \$0 sd \$24
 - d. Frekuensi kehadiran di kantor (dalam satu bulan). Sebagian besar responden (56,6%) di kantor cukup tinggi. Aktivitas yang diharapkan adalah agen dapat memanfaatkan fasilitas untuk komunikasi dengan calon nasabah, membuat proposal dan

membicarakan hal-hal penting atau mendiskusikan permasalahan dengan supervisor.

- e. Frekuensi kunjungan ke calon nasabah (dalam satu bulan). 80% frekuensi kunjungan hanya 10 s/d 39 kali dalam satu bulan
- f. Produk dwi guna prima yang terjual. Sebagian besar agen (80%) hanya berkisar antara 0 – 6 produk dalam 1 tahun
- g. Jumlah produk seumur hidup prima yang terjual (dalam setahun). 86,7% responden mampu menjual 0 s/d 3 polis dalam 1 tahun.
- h. Jumlah produk aneka guna prima yang terjual (dalam setahun). 93,3% responden hanya mampu menjual antara 0 s/d 3 polis dalam satu tahun
- i. Jumlah produk beasiswa yang terjual (dalam setahun). Sebagian besar responden (86,7%) hanya mampu menjual 1 s/d 6 polis.
- j. Jumlah sales kit (proposal) yang dicetak (dalam satu bulan). 8 s/d 25 lembar sales kit yang dicetak oleh sebagian besar responden (80%).
- k. Jumlah sales kit (proposal) yang mencapai closing (dalam satu bulan). 96,6% responden hanya mampu mencapai closing dari sejumlah 0 s/d 3 lembar proposal

1. Kualitas Kerja

Kinerja berdasarkan kualitas kerja beserta data hasil penelitian di lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan fasilitas telepon. 73,3 % menjawab tidak setuju
- b. Diskusi tentang masalah asuransi dengan rekan kerja. 50% menjawab sangat setuju dan setuju
- c. Diskusi tentang masalah asuransi dengan supervisor. 60% responden menjawab kurang setuju
- d. Diskusi tentang masalah asuransi dengan manager. Kecenderungan jawaban responden adalah kurang setuju sebesar 90%.

Validitas dan Reliabilitas

Tolak ukur validitas adalah penelitian ini menggunakan validitas isi. Penyusunan butir pernyataan telah

mengacu pada variabel yang diukur. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha pada SPSS versi 9,0 yang menghasilkan koefisien $\alpha = 0,8042$. Nilai tersebut menggambarkan bahwa item pernyataan cukup reliabel karena mendekati nilai 1

Pengujian Hipotesis

Pengolahan data untuk penyusunan tabulasi dan menentukan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis kerja utama dan sub hipotesis menggunakan SPSS versi 9,0. Data yang masih dalam skala ordinat diubah ke skala interval dengan method of successive interval (MSI). Pengambilan kesimpulan penelitian secara parsial yaitu dengan membandingkan t_{hit} dan t_{tab} , sedangkan kesimpulan penelitian secara simultan dengan membandingkan F_{hit} dan F_{tab}

Pengaruh Pengetahuan tentang Asuransi (X1) terhadap Kinerja Agen (Y)

Pengaruh pengetahuan agen tentang Asuransi terhadap kinerja agen ditunjukkan oleh nilai koefisien path sebesar 0,049. Hipotesis kerja (H_a) yang diajukan adalah terdapat pengaruh pengetahuan tentang produk asuransi terhadap kinerja agen. Besarnya adalah $PYX1 = 0,049$ mengandung makna bahwa pengaruh pengetahuan tentang produk asuransi terhadap kinerja agen sangat kecil, bahkan dapat diabaikan. Pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan $(n-k-1)$ diperoleh $t_{tab} = 2,056$. Nilai $t_{hit} < t_{tab}$, artinya bahwa H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh pengetahuan tentang produk asuransi yang signifikan terhadap kinerja agen diterima

Pelatihan di kalangan agen bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dalam hal produk asuransi, ketrampilan dalam menjual polis serta sikap menghadapi nasabah. Agen merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjual produk asuransi, sehingga jenis pelatihannya adalah sales training. Armstrong (1991;439) menyatakan “tujuan pelatihan bagi sales, dalam hal ini agen adalah untuk melengkapi agen dengan pengetahuan, keterampilan-keterampilan

dan sikap-sikap serta kebiasaan yang harus diciptakan untuk dapat mencapai target penjualan produk asuransi.

Pengaruh Sikap dalam Menghadapi Nasabah (X2) terhadap Kinerja Agen (Y)

Pengaruh variabel sikap dalam menghadapi nasabah terhadap kinerja agen oleh nilai koefisien path sebesar 0,228. Hipotesis kerja (Ha) yang diajukan adalah terdapat pengaruh sikap dalam menghadapi nasabah terhadap kinerja agen. Nesarnya adalah $PYX2 = 0,228$ mengandung makna bahwa sikap agen dalam menghadapi nasabah berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen sebesar 0,228.

Pada taraf signifikasi ($\alpha = 0,05$) dan $(n-k-1)$ diperoleh $t_{tab} = 2,056$. Nilai $t_{hit} < t_{tab}$, artinya bahwa H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh sikap agen dalam menghadapi nasabah yang signifikan terhadap kinerja agen ditolak. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari sikap agen dalam menghadapi nasabah terhadap kinerja agen.

Sikap merupakan sasaran komponen yang perlu dirubah."Pelatihan harus bertujuan untuk mengembangkan sikap-sikap:loyalitas terhadap perusahaan dan kebanggan atas produk yang dijual, dan pemahman serta toleransi terhadap keberadaan calon nasabah yang potensial. Agen ahrus memiliki keyakinan diri, mereka juga harus punya rasa percaya diri dan motivasi tinggi untuk menjual produk. Tugas yang diembannya menuntut keberanian untuk mengambil keputusan. (amstrong, 1991:440)

Pengaruh Keterampilan dalam Menjual Polis (X3) terhadap Kinerja Agen (Y)

Polis merupakan bukti bahwa nasabah sebagai pemegang saham perusahaan, disamping itu dapat dijadikan jaminan untuk mengajukan pinjaman. Pada polis juga tertera nilai tunai yang dapat dijadikan acuan untuk nilai nominal pinjaman yang diajukan nasabah. Pengaruh variabel keterampilan dalam menjual polis terhadap kinerja agen oleh nilai koefisien path sebesar 0,440.

Hipotesis kerja (Ha) yang diajukan adalah terdapat pengaruh keterampilan dalam menjual polis terhadap kinerja agen. Besarnya nilai koefisien adalah $PYX3 = 0,440$. Nilai ini mengandung makna bahwa keterampilan dalam menjual polis mempengaruhi peningkatan kinerja agen sebesar 0,440.

Pada taraf signifikasi ($\alpha = 0,05$) dan $(n-k-1)$ diperoleh $t_{tab} = 2,056$. Nilai $t_{hit} < t_{tab}$, artinya bahwa H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan dari keterampilan agen dalam menjual polis terhadap kinerja agen ditolak. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari keterampilan dalam menjual polis terhadap kinerja agen. Keterampilan agen dalam menjual polis merupakan komponen yang penting.

Pengaruh Efektifitas Pelatihan terhadap Kinerja Agen (Y)

Efektivitas pelatihan diukur dalam dimensi pengetahuan tentang produk asuransi (X1), sikap agen dalam menghadapi nasabah (X2) dan keterampilan nasabah dalam menjual polis (X3). Pengaruh X1,X2 dan X3 secara simultan terhadap Y ditunjukkan dengan koefisien determinan sebesar 0,342. Koefisien sebesar ini menunjukkan pengaruh yang kecil, tetapi pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keterampilan dalam menjual polis yang signifikan terhadap kinerja agen. Pengaruh tersebut lebih banyak atas dasar kontribusi dari sikap dalam menghadapi nasabah dan keterampilan agen dalam menjual polis.

Hiopotesis utama yang dituangkan dalam pernyataan terdapat pengaruh keterampilan dalam menjual polis terhadap kinerja agen diuji dengan membandingkan nilai F_{hit} dan F_{tab} . Nilai F_{hit} dari data yang diolah dengan SPSS versi 9,0 menunjukkan nilai $F = 4,511$. F_{tab} dicari dengan tabel Schenedor dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat besar jumlah variabel $(k) = 3$ serta $n = 30$ menghasilkan nilai $F_{tab} = 2,92$

Jawaban item pertanyaan berkaitan dengan sikap agen dalam menghadapi nasabah sesuai dengan data empiris sikap agen sehari-hari. Demikian pula variabel

keterampilan, menunjukkan bahwa keterampilan agen sudah cukup baik dalam hal menjual polis. Aspek pengetahuan tentang asuransi memberikan kontribusi yang kecil terhadap kinerja agen. Pada kenyataannya, pengetahuan para agen memang masih terbatas hanya pada produk yang mereka jual, tetapi belum memahami seutuhnya masing-masing produk secara lebih rinci.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka simpulannya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis jalurpengaruh X1 terhadap Y1, Ho diterima, sehingga secara statistik dapat dikatakan tidak ada pengaruh pengetahuan tentang produk asuransi yang signifikan terhadap kinerja agen. Meskipun demikian, sejumlah agen tetap dapat meraih sejumlah nasabah, hal ini diduga dapat terjadi karena pengaruh sikap dalam menghadapi nasabah, variabel keterampilan dalam menjual polis serta variabel lain yang tidak diteliti
2. Variabel sikap dalam menghadapi nasabah (X2) secara signifikan mempengaruhi kinerja. Hasil pengujian hipotesis adalah Ha diterima .
3. Keterampilan dalam menjual polis (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, dengan demikian Ha diterima.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian serta simpulan di atas, penulis mengemukakan beberapa saran yang ditujukan kepada:

1. Pengambil Kebijakan Bisnis di Divisi Eksekutif
 - a. Pengetahuan agen tentang produk asuransi harus lebih ditingkatkan melalui pelatihan yang dilaksanakan pihak asuransi Bumiputra 1912
 - b. Untuk membantu meningkatkan pengetahuan agen tentang berbagai perkembangan produk asuransi, pihak manajemen AJB Bumiputra 1912 dapat menyelenggarakan diskusi bulanan dikalangan agen, sehingga agen dapat saling melengkapi pengetahuannya tentang produk asuransi

2. Supervisor

Pihak asuransi selayaknya mengubah persepsi bahwa seorang agen dapat merangkap kerja ditempat lain, dengan harapan memanfaatkan lingkungan kerja agen. Profesi agen sebaiknya bukan merupakan pekerjaan sampingan, agen harus profesional dalam menjual polis dengan ditunjang oleh pengetahuan yang baik produk asuransi, sikap yang fleksibel dalam menghadapi nasabah, serta terampil dalam menjual polis

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni et all. (1996). *Strategic Human Resource Mangement*. Florida: Harcount Brance Co.
- Armstrong, Michael. (1991). *Personal Managent Practice*. St Ives: ClaysLtd
- Bernandin and Russel. (1985). *Human Resource Management*. Singapore: Mc Graw Hill
- Bramley, Peter.(1991). *Evaluating Training Effectiveness*. London: Mc Graw Hill
- Chalmers, James. (2000). *Organising Effective Training*. Malaysia:Grolier International Inc
- De Cenzo, David A and Robbin, Stephen P. (1994). *Human Resources` Management Concept and Practices*. Canada: John Wiley & Son Inc
- Desley, Gerry. (2000). *Human Resources Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Djojosoedarsono,Soeisno. (1999). *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi*. Jakaarta: Salemba 4
- Gomez, Davis & Cardy. (2001). *Managing Human Resources*. New Jersey: Upper Saddle River
- Dubois, Davis. D. (1993). *Compotency Based Performance Improvement*. New York: HRD Press Inc
- Laird, D. (1985). *Approaches to Training and Development* . Massachusetts: Adison Wesly
- Land, Robert D. (1996). *Operation of Life and Health Insurance Companeess*. New York: L.O.M.A
- Mukharam dan Marwansyah. (2000). *Manjemen Sumber Daya Manusia*.

- Bandung: Pusat Penerbit Administrasi Niaga UNPAD
- Nankervis, Compton and Mc Carthy. (1996). *Strategic Human Resources Management*. Melbourne: International Thompson Publishing.co
- Rahardjo, Irvan. (2001). *Bisnis Asuransi*. Jakarta: PT Citra Mandala Pratama
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods For Business*. New York: Jhon Wiley & Sons Inc
- Simamora, Hendri. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: STIE YKPN
- Timple, A Dale. (2001). *Kinerja*: Jakarta: PT Gramedia
- Winaryo, SM. (2001). *Drop Out Agen (sales)*. Jakarta: PT Mardi Mulia

