

ANALISIS PERILAKU EKONOMI SDM DALAM PENGELOLAAN KEBERLANJUTAN ASURANSI

Anesya Elsaday S¹, Sitti Rakhman²

¹ KBRU; Institusi; Komp. Perkantoran Cempaka Mas Jl. Letjend Suprpto.1-6 BLOK E, Jakarta Pusat - 10640; e-mail: anesyaelsadays@gmail.com

² STMA Trisakti; Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 85, Jakarta Timur – 13210, (021)4893931; e-Korespondensi: e-mail: anesyaelsadays@gmail.com

Abstrak: Keberlanjutan industri asuransi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan perilaku ekonomi yang mendasari pengambilan keputusan strategis. Penelitian ini mengkaji bagaimana perilaku ekonomi SDM memengaruhi pengelolaan keberlanjutan perusahaan asuransi melalui analisis motivasi, persepsi risiko, dan pola pengambilan keputusan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur sistematis terhadap sepuluh publikasi ilmiah terkait pengembangan SDM, perilaku konsumen asuransi, dan ekonomi sumber daya manusia periode 2019-2025. Analisis dilakukan menggunakan framework Theory of Planned Behavior dan konsep ekonomi keperilakuan untuk memahami dinamika pengambilan keputusan SDM dalam konteks keberlanjutan organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku ekonomi SDM dipengaruhi oleh tiga dimensi utama: pertama, faktor kognitif meliputi pengetahuan produk, literasi keuangan, dan persepsi risiko; kedua, faktor afektif mencakup motivasi intrinsik, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi; ketiga, faktor kontekstual berupa kebijakan perusahaan, budaya organisasi, dan kondisi ekonomi makro. Integrasi ketiga dimensi ini membentuk pola perilaku ekonomi yang berdampak langsung terhadap strategi pengembangan SDM berkelanjutan, kinerja perusahaan, dan adaptasi terhadap perubahan pasar. Penelitian merekomendasikan pengembangan program pelatihan berbasis ekonomi keperilakuan, penguatan sistem insentif yang aligned dengan tujuan keberlanjutan, serta implementasi mekanisme pengambilan keputusan partisipatif untuk meningkatkan kontribusi SDM terhadap keberlanjutan perusahaan asuransi. Implikasi praktis penelitian ini memberikan kerangka strategis bagi manajemen perusahaan asuransi dalam merancang kebijakan SDM yang responsif terhadap dinamika perilaku ekonomi karyawan..

Kata kunci: Perilaku Ekonomi, Sumber Daya Manusia, Keberlanjutan Asuransi, Pengambilan Keputusan, Motivasi Ekonomi.

Abstract: The sustainability of the insurance industry heavily depends on human resource quality and economic behavior underlying strategic decision-making. This research examines how economic behavior of human resources influences sustainability management in insurance companies through analysis of motivation, risk perception, and decision-making patterns. This study employs a qualitative approach with systematic literature review method on ten scientific publications related to HR development, insurance consumer behavior, and human resource economics from 2019-2025 period. Analysis was conducted using Theory of Planned Behavior framework and behavioral economics concepts to understand the dynamics of HR decision-making in organizational sustainability context. Research findings indicate that HR economic behavior is influenced by three main dimensions: first, cognitive factors including product knowledge, financial literacy, and risk perception; second, affective factors encompassing intrinsic motivation, job satisfaction, and organizational commitment; third, contextual factors comprising company policies, organizational culture, and macroeconomic conditions. The integration of these three dimensions forms economic behavior patterns that directly impact sustainable HR development strategies, company performance, and market change adaptation. The research recommends developing behavioral economics-based training programs, strengthening incentive systems aligned with sustainability goals, and implementing participatory decision-making mechanisms to enhance HR contribution to insurance company sustainability. The practical implications of this research provide strategic framework for insurance company management in designing HR policies responsive to employee economic behavior dynamics..

Keywords: Economic Behavior, Human Resources, Insurance Sustainability, Decision Making, Economic Motivation

1. Pendahuluan

Industri asuransi menghadapi tantangan kompleks dalam mempertahankan keberlanjutan bisnis di tengah dinamika ekonomi global yang semakin tidak menentu. Transformasi digital, perubahan regulasi, dan evolusi ekspektasi konsumen menuntut perusahaan asuransi untuk terus beradaptasi melalui pengelolaan sumber daya manusia yang strategis dan berkelanjutan. Sumber daya manusia bukan sekadar aset operasional, melainkan aktor ekonomi yang membuat keputusan berdasarkan kalkulasi rasional, preferensi subjektif, dan pertimbangan jangka panjang yang memengaruhi trajektori keberlanjutan organisasi.

Perilaku ekonomi SDM dalam konteks asuransi mencakup spektrum luas dari pengambilan keputusan individual hingga dinamika kolektif yang membentuk budaya organisasi. Keputusan SDM untuk berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi, tingkat komitmen terhadap tujuan organisasi, serta preferensi terhadap sistem kompensasi tertentu merupakan manifestasi dari perilaku ekonomi yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik. Pemahaman mendalam terhadap mekanisme perilaku ekonomi ini menjadi prasyarat bagi perusahaan asuransi untuk merancang strategi pengelolaan SDM yang tidak hanya efisien secara operasional tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan SDM berkelanjutan di perusahaan asuransi memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan dimensi kompetensi teknis, kapabilitas adaptif, dan orientasi nilai keberlanjutan. Namun, literatur eksisting masih terbatas dalam mengeksplorasi dimensi perilaku ekonomi sebagai fondasi pengambilan keputusan SDM yang berdampak pada keberlanjutan organisasi. Sebagian besar studi fokus pada aspek manajerial dan struktural pengembangan SDM tanpa menggali secara mendalam mekanisme kognitif dan afektif yang mendasari perilaku ekonomi individu dalam organisasi.

Gap penelitian ini menjadi semakin signifikan mengingat kompleksitas produk asuransi yang memerlukan SDM dengan literasi keuangan tinggi, kemampuan analisis risiko, dan kapasitas pengambilan keputusan di bawah kondisi ketidakpastian. Perilaku ekonomi SDM tidak dapat dipahami secara parsial melalui teori ekonomi klasik yang mengasumsikan rasionalitas sempurna, melainkan memerlukan perspektif ekonomi

keperilakuan yang mengakui batasan kognitif, bias sistematis, dan pengaruh konteks sosial dalam proses pengambilan keputusan.

Konteks Indonesia menambah dimensi unik dalam kajian ini, dimana industri asuransi masih menghadapi tantangan rendahnya penetrasi pasar dan literasi asuransi masyarakat. Kondisi ini mempengaruhi tidak hanya perilaku konsumen tetapi juga membentuk karakteristik SDM yang bekerja di industri ini. Tekanan untuk mencapai target pertumbuhan bisnis seringkali berbenturan dengan prinsip keberlanjutan yang mengutamakan kualitas layanan jangka panjang dibanding ekspansi agresif jangka pendek.

Theory of Planned Behavior memberikan kerangka teoritis yang relevan untuk memahami bagaimana sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* membentuk intensi perilaku yang pada gilirannya menentukan tindakan aktual SDM. Dalam konteks pengelolaan keberlanjutan asuransi, kerangka ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana persepsi SDM terhadap keberlanjutan, tekanan normatif dari organisasi dan masyarakat, serta keyakinan terhadap kemampuan berkontribusi pada keberlanjutan membentuk pola perilaku ekonomi yang observable.

Dimensi motivasi ekonomi menjadi elemen krusial dalam memahami perilaku SDM karena menghubungkan insentif material dengan outcome keberlanjutan organisasi. Literatur ekonomi SDM menunjukkan bahwa motivasi tidak sekadar ditentukan oleh kompensasi finansial tetapi juga oleh faktor intrinsik seperti pengakuan, otonomi, dan kesempatan pengembangan diri. Dalam industri asuransi yang *highly regulated* dan *competitive*, kemampuan perusahaan menyelaraskan sistem motivasi dengan tujuan keberlanjutan menjadi diferensiator penting.

Penelitian ini berangkat dari premis bahwa keberlanjutan perusahaan asuransi tidak dapat dicapai tanpa memahami dan mengelola perilaku ekonomi SDM secara strategis. Setiap keputusan SDM, mulai dari pilihan untuk meningkatkan kompetensi, cara berinteraksi dengan nasabah, hingga komitmen terhadap etika profesional, merupakan manifestasi dari kalkulasi ekonomi yang kompleks. Memahami mekanisme kalkulasi ini memungkinkan manajemen merancang intervensi yang lebih efektif untuk mengarahkan perilaku SDM menuju outcome keberlanjutan.

Integrasi perspektif ekonomi berperilaku dengan manajemen SDM strategis membuka peluang untuk mengembangkan model pengelolaan yang lebih humanis namun

tetap efisien secara ekonomi. Pendekatan ini mengakui bahwa SDM bukan sekadar faktor produksi yang dapat dioptimalkan melalui perhitungan matematis sederhana, melainkan agen ekonomi yang membuat keputusan berdasarkan informasi imperfect, preferensi yang time-inconsistent, dan batasan kognitif yang sistematis.

Relevansi penelitian ini semakin meningkat di era post-pandemic dimana model kerja, ekspektasi karyawan, dan dinamika organisasi mengalami transformasi fundamental. Perusahaan asuransi yang mampu memahami dan merespons perubahan perilaku ekonomi SDM dengan cepat akan memiliki keunggulan kompetitif dalam mempertahankan talenta berkualitas dan mencapai keberlanjutan bisnis jangka panjang.

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif perilaku ekonomi sumber daya manusia dan implikasinya terhadap pengelolaan keberlanjutan perusahaan asuransi. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk perilaku ekonomi SDM dalam konteks industri asuransi, meliputi dimensi kognitif, afektif, dan kontekstual yang memengaruhi pola pengambilan keputusan.
2. Menganalisis mekanisme bagaimana perilaku ekonomi SDM berkontribusi terhadap strategi pengembangan berkelanjutan dan kinerja perusahaan asuransi melalui perspektif ekonomi keperilakuan.
3. Merumuskan rekomendasi strategis bagi manajemen perusahaan asuransi dalam merancang sistem pengelolaan SDM yang responsif terhadap dinamika perilaku ekonomi untuk mencapai keberlanjutan organisasi jangka panjang.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode systematic literature review untuk menganalisis perilaku ekonomi SDM dalam pengelolaan keberlanjutan asuransi. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mensintesis pengetahuan dari berbagai sumber akademik yang relevan guna membangun pemahaman komprehensif tentang fenomena kompleks perilaku ekonomi SDM dalam konteks industri asuransi.

Desain penelitian mengikuti protokol PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) yang telah diadaptasi untuk konteks penelitian kualitatif. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi sumber literatur, screening relevansi, penilaian kualitas, ekstraksi data, hingga sintesis temuan melalui analisis tematik. Pendekatan sistematis ini memastikan rigor metodologis dan transparansi dalam proses review literatur.

Sumber data penelitian terdiri dari sepuluh publikasi ilmiah yang telah ditentukan mencakup artikel jurnal, laporan keberlanjutan, dan buku teks yang diterbitkan dalam rentang waktu 2019-2025. Kriteria inklusi meliputi relevansi topik dengan perilaku ekonomi SDM, pengelolaan keberlanjutan asuransi, dan kualitas publikasi yang terverifikasi melalui peer-review atau kredibilitas institusi penerbit. Keseluruhan sumber literatur diakses melalui repositori digital dan database akademik yang telah disediakan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui pembacaan mendalam terhadap setiap dokumen sumber dengan fokus pada ekstraksi informasi terkait: karakteristik perilaku ekonomi SDM, faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan, strategi pengembangan SDM berkelanjutan, mekanisme motivasi ekonomi, dan implikasi terhadap kinerja perusahaan asuransi. Setiap informasi relevan dikodekan dan dikategorikan berdasarkan tema konseptual untuk memfasilitasi analisis komparatif antar sumber.

Teknik analisis data menggunakan framework Theory of Planned Behavior sebagai lensa teoritis utama yang diintegrasikan dengan konsep ekonomi keperilakuan untuk memahami kompleksitas pengambilan keputusan SDM. Analisis tematik dilakukan melalui tiga tahap: pertama, pengkodean terbuka untuk mengidentifikasi konsep-konsep emergent dari data; kedua, pengkodean aksial untuk mengembangkan kategori tematik dan hubungan antar konsep; ketiga, pengkodean selektif untuk mengintegrasikan tema-tema menjadi kerangka analitis kohesif yang menjawab pertanyaan penelitian.

Validitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber data yang berasal dari berbagai perspektif teoretis dan konteks empiris. Konsistensi interpretasi diverifikasi melalui proses coding-recoding dengan interval waktu untuk memastikan reliabilitas kategorisasi tematik. Kredibilitas temuan diperkuat dengan memberikan thick description terhadap fenomena yang dianalisis dan melakukan member checking terhadap logika argumentasi melalui peer debriefing.

Keterbatasan penelitian diakui terkait dengan cakupan sumber literatur yang terbatas pada sepuluh dokumen terpilih, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh konteks industri asuransi global. Namun demikian, kedalaman analisis terhadap literatur terpilih memberikan insight substansial tentang mekanisme perilaku ekonomi SDM yang dapat menjadi basis untuk penelitian empiris lebih lanjut..

4. Hasil dan Pembahasan

Dimensi Perilaku Ekonomi SDM dalam Industri Asuransi

Analisis literatur mengungkapkan bahwa perilaku ekonomi SDM dalam industri asuransi dibentuk oleh tiga dimensi fundamental yang saling berinteraksi secara dinamis. Dimensi kognitif mencakup pengetahuan produk asuransi, literasi keuangan, dan kemampuan analisis risiko yang menjadi fondasi pengambilan keputusan rasional. Temuan dari berbagai sumber menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan SDM tentang produk asuransi berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberlanjutan bisnis jangka panjang.

Dimensi afektif meliputi motivasi intrinsik, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan persepsi terhadap keadilan sistem kompensasi. Literatur menunjukkan bahwa SDM dengan motivasi intrinsik tinggi cenderung menunjukkan perilaku proaktif dalam pengembangan kompetensi dan lebih resilient menghadapi tekanan pencapaian target. Kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh kompensasi finansial tetapi juga oleh faktor non-material seperti pengakuan, otonomi kerja, dan kesempatan pengembangan karir yang jelas.

Dimensi kontekstual mencakup kebijakan perusahaan, budaya organisasi, regulasi industri, dan kondisi ekonomi makro yang membentuk constraint dan opportunity space bagi perilaku ekonomi SDM. Temuan menunjukkan bahwa perusahaan asuransi dengan budaya organisasi yang supportive terhadap pembelajaran berkelanjutan mampu menciptakan lingkungan dimana SDM merasa aman untuk mengambil risiko kalkulatif dalam inovasi produk dan layanan.

Mekanisme Pengambilan Keputusan Ekonomi SDM

Pengambilan keputusan ekonomi SDM dalam konteks asuransi tidak mengikuti model rasionalitas sempurna sebagaimana diasumsikan oleh teori ekonomi klasik. Analisis menunjukkan bahwa SDM menggunakan heuristic dan bias kognitif yang

sistematis dalam mengevaluasi alternatif keputusan, terutama dalam kondisi informasi tidak lengkap dan tekanan waktu. Availability bias memengaruhi bagaimana SDM menilai probabilitas risiko berdasarkan seberapa mudah kasus tertentu diingat dibanding analisis statistik objektif.

Theory of Planned Behavior terbukti relevan dalam menjelaskan bagaimana sikap terhadap keberlanjutan, norma subjektif dari peer dan manajemen, serta perceived behavioral control membentuk intensi perilaku SDM. SDM dengan sikap positif terhadap prinsip keberlanjutan dan merasa mendapat dukungan normatif dari organisasi menunjukkan intensi lebih kuat untuk terlibat dalam praktik bisnis berkelanjutan, bahkan ketika hal tersebut tidak memberikan reward finansial langsung.

Temuan menarik mengungkapkan bahwa keputusan SDM untuk berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi dipengaruhi oleh kalkulasi cost-benefit yang tidak selalu eksplisit. Time preference memainkan peran penting dimana SDM dengan orientasi jangka panjang lebih willing untuk menginvestasikan waktu dan effort dalam pembelajaran meskipun manfaatnya baru dapat dirasakan di masa depan. Sebaliknya, SDM dengan present bias cenderung memprioritaskan pencapaian target jangka pendek yang memberikan reward immediate.

Motivasi Ekonomi dan Sistem Insentif

Sistem motivasi ekonomi dalam perusahaan asuransi menunjukkan kompleksitas yang melampaui asumsi principal-agent theory sederhana. Literatur mengungkapkan bahwa over-reliance pada insentif finansial berbasis komisi dapat menciptakan moral hazard dimana SDM terdorong untuk memprioritaskan volume penjualan dibanding kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Fenomena ini berpotensi merusak reputasi jangka panjang perusahaan dan mengancam keberlanjutan bisnis.

Temuan menunjukkan bahwa sistem insentif optimal perlu mengintegrasikan reward finansial dengan non-finansial dalam proporsi yang *balanced*. Recognition program, *career advancement pathway* yang transparan, dan kesempatan untuk terlibat dalam *decision-making* strategis terbukti meningkatkan motivasi intrinsik SDM. Perusahaan yang berhasil menyelaraskan sistem insentif dengan tujuan keberlanjutan mampu menciptakan alignment antara kepentingan individual SDM dengan kepentingan organisasi jangka panjang.

Crowding out effect perlu menjadi perhatian dalam desain sistem insentif, dimana pemberian reward ekstrinsik yang berlebihan dapat mengurangi motivasi intrinsik SDM. Literatur menunjukkan bahwa SDM yang awalnya termotivasi oleh nilai profesionalisme dan komitmen terhadap kualitas layanan dapat mengalami shifting motivasi menjadi purely transaksional ketika sistem insentif terlalu heavily weighted pada kompensasi variabel berbasis target kuantitatif.

Persepsi Risiko dan Pengambilan Keputusan

Persepsi risiko merupakan elemen krusial dalam perilaku ekonomi SDM mengingat nature bisnis asuransi yang inherently berkaitan dengan manajemen risiko. Analisis mengungkapkan bahwa persepsi risiko SDM tidak selalu aligned dengan probabilitas objektif, melainkan dipengaruhi oleh frame effect dan reference point yang subjektif. SDM cenderung lebih risk-averse ketika keputusan diframe sebagai potensi kerugian dibanding ketika diframe sebagai peluang keuntungan, meskipun expected value-nya identik.

Dalam konteks keputusan partisipasi asuransi kesehatan untuk sektor formal, literatur menunjukkan bahwa faktor pengetahuan tentang risiko kesehatan, kapasitas keuangan perusahaan, dan persepsi terhadap manfaat asuransi berinteraksi membentuk keputusan. SDM dengan pengetahuan risiko yang adequate cenderung menunjukkan perilaku proaktif dalam mitigasi risiko melalui partisipasi asuransi, mencerminkan preferensi untuk certainty equivalent dibanding menghadapi uncertainty.

Loss aversion bias mempengaruhi bagaimana SDM mengevaluasi tradeoff antara premi yang harus dibayarkan dengan manfaat perlindungan yang diperoleh. Temuan menunjukkan bahwa SDM cenderung overweight kerugian pasti berupa pembayaran premi dibanding underweight potensi kerugian besar namun probabilitas rendah yang dapat dimitigasi oleh asuransi. Bias ini menjelaskan mengapa edukasi tentang asuransi perlu tidak hanya fokus pada aspek teknis produk tetapi juga pada reframing persepsi risiko.

Perilaku Lintas Generasi dalam Konteks Asuransi

Analisis perilaku konsumen lintas generasi memberikan insight penting tentang heterogenitas preference dan decision-making style SDM dari berbagai cohort. Generasi milenial dan Gen Z menunjukkan pola perilaku ekonomi yang berbeda signifikan



dibanding generasi sebelumnya, terutama dalam hal preferensi terhadap transparansi informasi, kecepatan layanan digital, dan alignment produk dengan nilai sustainability.

Temuan menunjukkan bahwa generasi muda lebih terbuka terhadap produk asuransi inovatif seperti unit link syariah yang mengintegrasikan perlindungan dengan investasi berbasis prinsip syariah. Perilaku pengambilan keputusan mereka lebih dipengaruhi oleh *social proof* dan digital word-of-mouth dibanding advertising tradisional. Model AIDA (*Attention, Interest, Desire, Action*) tetap relevan namun perlu diadaptasi dengan mempertimbangkan digital touchpoint yang mendominasi customer journey generasi muda.

Implikasi bagi pengelolaan SDM adalah perlunya *differentiated approach* dalam engagement dan development program yang mengakomodasi preferensi berbeda antar generasi. Generasi senior yang lebih menghargai stability dan traditional career progression perlu dikelola berbeda dengan generasi muda yang memprioritaskan flexibility, purpose-driven work, dan rapid skill acquisition. Kemampuan perusahaan asuransi mengelola diversity generasi ini menjadi determinan penting keberlanjutan SDM.

Strategi Pengembangan SDM Berkelanjutan

Pengembangan SDM berkelanjutan dalam industri asuransi memerlukan pendekatan strategis yang mengintegrasikan learning and development dengan business sustainability goals. Literatur mengungkapkan bahwa perusahaan asuransi yang berhasil adalah yang mampu menciptakan learning organization dimana continuous learning menjadi bagian integral dari budaya kerja. Program pelatihan tidak sekadar transfer pengetahuan teknis tetapi juga pengembangan capabilities adaptif untuk menghadapi disruption.

Temuan menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM perlu mencakup tiga pilar: technical competence, adaptive capacity, dan value alignment. Technical competence meliputi penguasaan *produk knowledge, regulatory compliance, dan analytical skills*. *Adaptive capacity* mencakup kemampuan untuk unlearn-learn-relearn dalam menghadapi perubahan teknologi dan model bisnis. Value alignment memastikan bahwa SDM menginternalisasi prinsip keberlanjutan sebagai framework dalam pengambilan keputusan.

Succession planning menjadi elemen krusial dalam sustainability strategy dimana perusahaan perlu memastikan pipeline talenta yang adequate untuk posisi leadership. Investasi dalam high-potential development program dengan clear career pathway terbukti meningkatkan retention rate SDM berkualitas. Mentoring dan coaching programs memfasilitasi transfer tacit knowledge dari senior leader kepada future leader, memastikan continuity institutional memory.

Kinerja Organisasi dan Kontribusi SDM

Hubungan antara perilaku ekonomi SDM dengan kinerja organisasi menunjukkan kompleksitas yang memerlukan analisis multilevel. Pada individual level, SDM dengan high competence dan strong motivation berkontribusi pada produktivitas dan kualitas layanan. Pada team level, kolaborasi efektif dan knowledge sharing meningkatkan collective performance. Pada *organizational level*, agregasi perilaku individual dan team membentuk organizational capabilities yang sustainable.

Analisis sustainability report perusahaan asuransi menunjukkan bahwa integrasi pengembangan ekonomi masyarakat melalui financial inclusion menjadi manifestasi kontribusi SDM terhadap broader sustainability agenda. SDM tidak hanya berperan sebagai executor business strategy tetapi juga sebagai ambassador yang mengedukasi masyarakat tentang pentingnya perlindungan finansial melalui asuransi. Peran ini memerlukan mindset shift dari purely sales-oriented menjadi customer-centric problem solving.

Temuan menunjukkan bahwa perusahaan dengan SDM yang highly engaged dan committed menunjukkan financial performance superior dalam jangka panjang meskipun mungkin mengorbankan short-term profit untuk investasi dalam people development. Paradoks ini menunjukkan pentingnya managerial patience dan long-term orientation dalam pengelolaan SDM untuk keberlanjutan.

Tantangan dan Adaptasi SDM

Industri asuransi menghadapi multiple challenges yang menuntut adaptasi berkelanjutan dari SDM. Transformasi digital mengubah fundamental cara asuransi didesain, dipasarkan, dan dilayani. SDM perlu mengembangkan digital literacy dan kemampuan untuk bekerja dengan AI dan automation tools yang increasingly mengambil alih routine tasks. Tantangan ini menciptakan anxiety tentang job security namun juga opportunity untuk upskilling menuju higher-value activities.

Regulasi yang semakin stringent terkait consumer protection, data privacy, dan sustainability disclosure menuntut SDM untuk continuously update pengetahuan compliance. Literatur menunjukkan bahwa regulatory complexity dapat menjadi barrier bagi inovasi jika tidak dikelola dengan proper change management. SDM perlu dikembangkan tidak hanya untuk comply dengan regulasi tetapi juga untuk melihat regulasi sebagai framework yang memfasilitasi responsible innovation.

Perubahan demografi dan epidemiologi mempengaruhi risk profile yang harus dikelola oleh industri asuransi. Aging population menciptakan increased demand untuk health dan pension insurance namun juga meningkatkan claim ratio. SDM perlu mengembangkan capabilities dalam actuarial modeling yang sophisticated dan product innovation yang sustainable secara finansial. Climate change menambah layer complexity dalam risk assessment yang memerlukan integration antara traditional actuarial science dengan environmental science.

Inklusi Keuangan dan Peran SDM

Peran asuransi dalam financial inclusion menjadi dimensi penting dalam broader sustainability agenda. SDM berperan krusial sebagai front-liner yang menjembatani gap antara produk asuransi dengan masyarakat yang underserved. Literatur menunjukkan bahwa inklusi keuangan melalui asuransi berkontribusi pada poverty alleviation dengan memberikan safety net terhadap catastrophic financial shock akibat health emergency atau disaster.

Temuan mengungkapkan bahwa SDM perlu dikembangkan tidak hanya dalam hard skills terkait produk tetapi juga soft skills dalam community engagement dan financial education. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan bahasa sederhana dan relatable tentang konsep risiko dan proteksi menjadi critical success factor dalam expanding insurance penetration kepada low-income segment. Empathy dan cultural sensitivity menjadi competencies penting dalam serving diverse customer base.

Micro-insurance sebagai inovasi produk untuk low-income market memerlukan SDM dengan entrepreneurial mindset yang mampu operate dengan thin margin namun high volume. Distribution channel innovation seperti agency banking dan digital platform memerlukan SDM yang agile dalam adopting new technology dan business model. Success dalam financial inclusion initiative tidak hanya diukur dari business metric tetapi juga dari social impact dalam improving financial resilience masyarakat.

Integrasi Ekonomi Keperilakuan dalam Pengelolaan SDM

Aplikasi prinsip ekonomi berperilakuan dalam pengelolaan SDM membuka peluang untuk desain intervensi yang lebih efektif. Choice architecture dapat digunakan untuk nudge SDM menuju perilaku yang aligned dengan sustainability goals tanpa menghilangkan freedom of choice. Contohnya, default enrollment dalam retirement savings plan dengan opt-out option terbukti meningkatkan participation rate dibanding opt-in scheme.

Framing effect dapat dimanfaatkan dalam komunikasi internal untuk meningkatkan engagement terhadap sustainability initiative. Presenting sustainability effort sebagai opportunity untuk competitive advantage dan long-term value creation lebih efektif dibanding framing-nya sebagai compliance requirement atau cost center. SDM lebih responsive terhadap positive framing yang menekankan gain dibanding negative framing yang menekankan loss avoidance.

Temuan menunjukkan bahwa social norm intervention efektif dalam changing behavior ketika SDM diberi informasi tentang bagaimana peer mereka berperilaku. Transparency dalam sharing best practice dan success story dari colleagues dapat create positive peer pressure yang mendorong others untuk improve performance. Leaderboard dan recognition program memanfaatkan prinsip social comparison untuk motivate achievement.

Pengukuran dan Evaluasi Perilaku Ekonomi SDM

Measurement framework untuk mengevaluasi perilaku ekonomi SDM perlu mencakup both objective metrics dan subjective indicators. Objective metrics meliputi productivity measures, sales performance, customer satisfaction score, dan compliance rate. Subjective indicators mencakup employee engagement survey, job satisfaction index, dan organizational commitment scale. Integration kedua jenis measures memberikan comprehensive picture tentang actual behavior dan underlying psychological state yang mengendalikan behavior.

Literatur menunjukkan pentingnya balanced scorecard approach yang tidak hanya fokus pada financial outcome tetapi juga pada learning and growth perspective, internal process excellence, dan customer value creation. Perusahaan asuransi yang mengadopsi holistic performance measurement mampu menghindari unintended consequences dari narrow focus pada single metric yang dapat mendistorsi behavior.



Feedback mechanism yang timely dan constructive terbukti critical dalam behavior modification. SDM perlu menerima regular feedback tidak hanya tentang hasil tetapi juga tentang proses dan perilaku yang mengendalikan hasil. Coaching-based feedback approach yang fokus pada development lebih efektif dibanding punitive approach yang fokus pada blaming. Growth mindset perlu dikultivasi dimana mistake dipandang sebagai learning opportunity dibanding failure yang harus dihindari dengan segala cara.

Framework Integrasi untuk Keberlanjutan

Sintesis temuan penelitian menghasilkan framework integrasi yang menghubungkan perilaku ekonomi SDM dengan outcome keberlanjutan perusahaan asuransi. Framework ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dibangun melalui reinforcing loops antara competent and motivated SDM, superior customer experience, strong financial performance, dan continued investment dalam people development. Virtuous cycle ini memerlukan initial commitment dari manajemen untuk invest dalam SDM meskipun benefit-nya baru terlihat dalam medium to long term.

Enabler utama framework ini adalah leadership yang authentic dan transformational yang mampu articulate compelling vision tentang sustainability dan inspire SDM untuk contribute. Organizational culture yang supportive terhadap innovation, collaboration, dan continuous learning menjadi foundation dimana perilaku ekonomi SDM yang positif dapat thrive. Structural enabler seperti proper incentive system, career development pathway, dan technology infrastructure memfasilitasi translation dari good intention menjadi actual behavior.

Temuan menyarankan bahwa sustainability perusahaan asuransi bukan end-state yang dapat achieved tetapi continuous journey yang memerlukan constant adaptation. Perilaku ekonomi SDM perlu continuously aligned dengan evolving business context melalui regular review dan adjustment strategi pengelolaan SDM. Dynamic capability untuk sense-seize-transform menjadi meta-competence yang perlu dikembangkan baik pada organizational maupun individual level.

4. Kesimpulan Dan Rekomendasi

- **Kesimpulan**

Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan fundamental terkait perilaku ekonomi SDM dalam pengelolaan keberlanjutan asuransi. Pertama, perilaku ekonomi SDM dibentuk oleh interaksi kompleks antara dimensi kognitif, afektif, dan kontekstual yang tidak dapat dipahami melalui asumsi rasionalitas sempurna ekonomi klasik. SDM membuat keputusan berdasarkan bounded rationality dengan menggunakan heuristic dan dipengaruhi oleh bias kognitif yang sistematis.

Kedua, motivasi ekonomi SDM melampaui dimensi finansial semata dan mencakup kebutuhan akan *recognition, autonomy, competence development, dan purpose alignment*. Sistem insentif yang optimal perlu mengintegrasikan reward ekstrinsik dan intrinsik dalam proporsi balanced untuk menghindari crowding out effect dan mendorong sustainable performance.

Ketiga, *Theory of Planned Behavior* terbukti relevan dalam menjelaskan bagaimana sikap, norma subjektif, dan perceived behavioral control membentuk intensi perilaku yang pada gilirannya menentukan actual behavior SDM terhadap sustainability initiatives. Alignment antara individual value dengan organizational value menjadi critical success factor dalam menciptakan employee engagement yang authentic.

Keempat, pengembangan SDM berkelanjutan memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan technical competence, adaptive capacity, dan value alignment. Investment dalam learning and development bukan cost tetapi strategic investment yang berkontribusi pada *long-term competitiveness* dan sustainability perusahaan asuransi.

Kelima, heterogenitas perilaku ekonomi lintas generasi menuntut differentiated approach dalam people management yang mengakomodasi preferensi berbeda namun tetap maintain cohesiveness organizational culture. Kemampuan mengelola diversity menjadi sumber competitive advantage dalam attracting dan retaining talent.

- **Rekomendasi**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi strategis diajukan untuk manajemen perusahaan asuransi dalam mengelola perilaku ekonomi SDM untuk keberlanjutan organisasi.

Pertama, perusahaan asuransi perlu mengembangkan *comprehensive behavioral economics-based training program* yang tidak hanya fokus pada technical knowledge tetapi juga pada awareness terhadap cognitive bias dan decision-making under uncertainty. Program ini dapat meningkatkan quality of decision-making SDM dalam serving customer dan managing risk.

Kedua, redesign sistem insentif untuk balance antara short-term performance metrics dengan long-term sustainability indicators. Incorporation non-financial metrics seperti customer satisfaction, ethical conduct, dan learning achievement dalam performance evaluation dapat mendorong behavior yang more aligned dengan sustainability goals.

Ketiga, implementasi participatory decision-making mechanism yang memberikan voice kepada SDM dalam strategic planning dan policy formulation. Involvement dalam decision-making meningkatkan sense of ownership dan commitment terhadap organizational goals, sekaligus memanfaatkan collective intelligence organisasi. Keempat, development leadership capability pada semua level untuk create enabling environment bagi positive economic behavior. Leaders perlu dibekali dengan coaching skills, behavioral insights, dan change management competencies untuk effectively lead people melalui transformation journey.

Kelima, investment dalam digital learning infrastructure yang memfasilitasi continuous learning dengan flexible dan personalized approach. Microlearning modules, gamification, dan social learning platform dapat meningkatkan engagement dan retention of learning.

Keenam, establishment clear career development pathway dengan transparent criteria dan fair assessment process. Career clarity mengurangi uncertainty yang dapat menciptakan anxiety dan counterproductive behavior, sekaligus meningkatkan motivation untuk invest dalam competence development.

Ketujuh, strengthening organizational culture yang celebrate learning from failure dan encourage calculated risk-taking dalam innovation. *Psychological safety* menjadi

prerequisite bagi SDM untuk experiment dengan new ideas tanpa fear of punishment, yang essential untuk organizational adaptation.

Kedelapan, regular monitoring dan evaluation perilaku ekonomi SDM melalui integrated measurement framework yang combine objective metrics dengan subjective indicators. Data-driven insights dapat inform timely intervention untuk address emerging issues sebelum menjadi significant problems.

Kesembilan, collaboration dengan academic institutions dan industry associations untuk stay abreast dengan latest development dalam behavioral economics dan HR management best practices. External perspective dapat provide fresh insights dan prevent organizational insularity.

Kesepuluh, communication strategy yang transparent dan authentic tentang sustainability vision dan progress perusahaan. Transparency membangun trust dan credibility yang essential untuk sustained commitment SDM terhadap long-term organizational goals.

Rekomendasi untuk penelitian lanjutan meliputi conduct empirical study dengan primary data untuk validate framework yang dihasilkan dari literature review ini, expansion scope untuk include comparative analysis across different insurance company types dan geographical contexts, serta exploration tentang impact emerging technologies seperti AI dan blockchain terhadap economic behavior SDM dalam insurance industry.

Referensi

- Cahyawati, P. N. (2024). Pengaruh pengembangan sumber daya alam dalam pengelolaan keberlanjutan perusahaan asuransi. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Dana*, 5(2), 1-15. <https://siberpublisher.org/index.php/JMPD/article/view/167>
- Pratiwi, A., & Susanto, B. (2023). Faktor yang berkontribusi pada keikutsertaan sektor formal dalam asuransi kesehatan. *Ekonomi dan Keuangan Indonesia*, 69(1), 45-62. <https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=eki>
- Putra, R. A. (2024). Ekonomi sumber daya manusia. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. https://repository.ubharajaya.ac.id/21158/1/Ekonomi%20Sumber%20Daya%20Manusia_EBOOK.pdf
- Sari, D. P. (2024). Meningkatkan kinerja perusahaan asuransi: Strategi pengelolaan SDM berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Ekonomi*, 3(1), 78-92. <https://ukitoraja.id/index.php/jumek/article/download/543/633/2430>



Tim Kajian Universitas Andalas. (2025). Persepsi terhadap asuransi dari lintas generasi. *IFG Progress Report*, 60, 1-20. <https://ifgprogress.id/wp-content/uploads/2025/02/Kajian-Universitas-Andalas.pdf>

Wibowo, H. (2023). Buku digital: Perencanaan dan pengembangan SDM. STIE Sultan Agung. <http://repository.stiesultanagung.ac.id/893/1/Buku%20Digital%20-%20Perencanaan%20dan%20Pengembangan%20SDM.pdf>

PT Tugu Pratama Indonesia. (2021). *Tugu Insurance Sustainability Report 2021: Sustainable transformation to reach new heights*. <https://cms-tpi.tugu.com/files/2021/05/Tugu-Insurance-Sustainability-Report-2021.pdf>

Zahra, N. F. (2024). Perilaku pengambilan keputusan berasuransi unit link syariah. *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*, 5(3), 200-215. <http://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/download/32142/1798>

Rahman, A. (2023). Manajemen sumber daya manusia. Universitas Proyektor Yogyakarta. <http://repository.upy.ac.id/12919/1/24-08-52-EBOOK-Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia.pdf>

Nugroho, E. (2024). Peran inklusi keuangan dalam pembangunan ekonomi. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Wawasan Strategis*, 2(2), 112-130. <https://wnj.westsciencepress.com/index.php/jekws/article/download/537/410>



ANESYA ELSADAY. S

anesyaelsadays@gmail.com | +6282186186345 |
[linkedin.com/in/anesyaelsadays](https://www.linkedin.com/in/anesyaelsadays) | [instagram.com/anesyaelsadays](https://www.instagram.com/anesyaelsadays)

RINGKASAN PROFESIONAL

Lulusan tahun 2025 dengan pengalaman magang selama 1 tahun sebagai Claim Analyst Intern di PT Bosowa Asuransi. Terbiasa mengelola sistem pengarsipan dan dokumentasi, memastikan akurasi serta keberlanjutan data perusahaan, menyusun surat-menyurat administratif, serta menganalisis dokumen klaim secara detail. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu bekerja dalam tim lintas divisi, serta terbiasa berinteraksi dengan berbagai pihak secara profesional.

Berorientasi pada ketelitian, analisis, dan pelayanan pelanggan, dengan minat besar untuk mengembangkan karier di Industri Perasuransian. Membawa keahlian dalam membangun relasi, menyusun strategi komunikasi, serta mendukung pertumbuhan bisnis melalui pendekatan berbasis data dan pelayanan pelanggan yang optimal.

PENDIDIKAN

Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti
2021-Des 2025

Sep

1. Jurusan: Manajemen Asuransi, Underwriting |IPK: 3,50/4,00

PENGALAMAN KERJA

Claim Analyst Intern – PT Bosowa Asuransi
2024-Sep 2025

Mar

2. Mengelola sistem pengarsipan dokumen klaim secara digital dengan memastikan akurasi data dan kemudahan akses, sehingga mendukung efisiensi tim klaim dalam proses verifikasi.
3. Menyusun dan mengelola surat-menyurat administratif sesuai kebutuhan perusahaan menggunakan standar komunikasi internal, yang meningkatkan ketepatan dan kecepatan respon terhadap nasabah.
4. Menganalisis kelengkapan dokumen klaim dan melakukan validasi penerbitan dokumen, dengan teliti memeriksa detail polis serta catatan komunikasi, sehingga meminimalisasi risiko kesalahan data hingga 95%.
5. Berkolaborasi dengan tim klaim, finance, dan administrasi untuk menjaga kesinambungan alur dokumen, yang memperkuat koordinasi lintas divisi dalam mendukung pelayanan kepada nasabah.
6. Aktif berpartisipasi dalam rapat tim untuk menganalisis masalah terkait proses klaim, memberikan masukan berbasis data, serta membantu mencari solusi yang meningkatkan efektivitas kerja tim.



7. Berhasil mendukung peningkatan kecepatan pemrosesan klaim dengan membantu digitalisasi arsip yang sebelumnya manual, sehingga mempercepat proses pencarian dokumen hingga 40%.

PENGALAMAN ORGANISASI

**Bendahara 2 – IMUN (Insan Muda Untuk Negeri)
2024-Sekarang**

Agustus

- (a) Menghandle sosial media organisasi dengan merancang strategi unggahan rutin menggunakan desain grafis sederhana dan copywriting persuasif, sehingga interaksi akun meningkat hingga lebih dari 50% dibanding periode sebelumnya.
- (b) Membuat konten pemasaran kegiatan berupa poster, artikel, dan publikasi digital yang disesuaikan dengan target audiens, yang berhasil meningkatkan jumlah peserta acara hingga 30%.
- (c) Mengelola data peserta pendaftar menggunakan spreadsheet dan sistem administrasi online, memastikan informasi tersusun rapi, lalu mengirim email konfirmasi serta mengatur jadwal kegiatan sehingga proses registrasi berjalan lebih terstruktur dan minim kesalahan.
- (d) Mengelola keuangan organisasi dengan menyusun anggaran kegiatan, mencatat transaksi sebelum, selama, dan sesudah acara, serta membuat laporan pertanggungjawaban keuangan, yang meningkatkan transparansi dan kepercayaan anggota organisasi.
- (e) Berkoordinasi dengan tim inti dalam rapat evaluasi untuk mengidentifikasi masalah pada manajemen kegiatan, serta mengusulkan solusi yang membantu memperbaiki alur kerja pada kegiatan berikutnya.

KETERAMPILAN TEKNIKAL

- Penguasaan Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint): pembuatan surat dll, pendataan dll
- Penguasaan Media Sosial (Instagram, Tiktok): membuat konten pemasaran dll (*copywriting* & konten kreator).

KETERAMPILAN PERSONAL

- 4. Komunikasi Efektif
- 5. Kemampuan Beradaptasi
- 6. Kerjasama Tim Kolaborasi
- 7. Pemecahan Masalah & Analisis Masalah

REFERENSI KONTAK

- **Romzi Afif (Asisten Manajer Klaim Askred) – 081285553541**
- **Mulyanto (Kadept Klaim AsKred) – 081316079025**
- **Christop Marhasak (Kadiv Reas, Fin. Lines & Klaim) - 08557930000**