

Analisis Dampak Pelatihan Teknis Kepialangan terhadap Kualitas Layanan dan Pertumbuhan Perusahaan: Tinjauan atas Loyalitas dan Karier Karyawan

Martha Mandela Hutagaol¹, Sitti Rakhman²
Mahasiswa Magister Manajemen 2025
Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta;
delamhutaol@gmail.com

Abstrak Pialang asuransi beroperasi dalam industri jasa yang mengutamakan kepercayaan dan kompetensi teknis. Penelitian ini menganalisis bagaimana investasi pada pelatihan teknis berdampak pada kualitas layanan dan pertumbuhan perusahaan, dengan memperhatikan faktor loyalitas serta jalur karier karyawan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa pelatihan teknis menciptakan diferensiasi layanan yang mendorong pertumbuhan profitabilitas. Namun, pertumbuhan ini harus dibarengi dengan kejelasan jenjang karier untuk memitigasi risiko pembajakan karyawan oleh kompetitor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang terintegrasi dengan pengembangan karier meningkatkan loyalitas ekonomi karyawan dan memberikan keunggulan kompetitif jangka panjang bagi perusahaan.

Kata kunci: Pelatihan Teknis, Kualitas Layanan, Pertumbuhan Perusahaan, Loyalitas Karyawan, Karier, Sumber Daya Manusia (SDM).

Abstract Insurance brokers operate in a service industry that prioritizes trust and technical competence. This study analyzes how investment in technical training impacts service quality and firm growth, while considering employee loyalty and career paths. Using a descriptive qualitative method, this research finds that technical training creates service differentiation that drives profitability growth. However, this growth must be accompanied by clear career progression to mitigate the risk of employee poaching by competitors. The results show that training integrated with career development enhances employee economic loyalty and provides long-term competitive advantage for the firm.

Keywords: Technical Training, Service Quality, Firm Growth, Employee Loyalty, Career, Human Resources .

1. PENDAHULUAN

Industri pialang asuransi di Indonesia saat ini berada dalam struktur pasar persaingan monopolistik, di mana banyak perusahaan menawarkan jasa serupa namun tetap membutuhkan diferensiasi untuk bertahan. Salah satu instrumen diferensiasi utama adalah kualitas modal manusia (*human capital*). Pelatihan teknis dan sertifikasi profesi (seperti APAI/CIIB) merupakan investasi yang wajib dilakukan untuk memenuhi regulasi OJK (POJK No. 70/2016) sekaligus meningkatkan standar layanan kepada tertanggung. **Permasalahan:** Terdapat dilema ekonomi di mana peningkatan kompetensi karyawan seringkali diikuti dengan peningkatan nilai pasar (*market value*) individu tersebut, yang memicu risiko *turnover* melalui pembajakan oleh kompetitor (*poaching*). Jika pertumbuhan perusahaan tidak dibarengi dengan kejelasan pertumbuhan karier dan loyalitas karyawan, maka biaya investasi pelatihan akan menjadi kerugian ekonomi (biaya peluang yang hilang). Penelitian ini bertujuan menganalisis korelasi antara pelatihan, kualitas layanan, dan strategi pertumbuhan yang menyeimbangkan kepentingan perusahaan serta karyawan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan praktisi kepiialangan dan manajemen SDM, sementara data sekunder diperoleh dari regulasi OJK dan laporan kinerja internal. Analisis data menggunakan teknik triangulasi untuk menguji hubungan antara biaya pelatihan, efisiensi operasional, dan tingkat retensi karyawan pasca-pelatihan. Kerangka analisis merujuk pada Teori Modal Manusia oleh Becker (1993) dan Model ROI Phillips (2016).

Berdasarkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, penulis membuat kuesioner dengan pertanyaan sebagai berikut :

- 1 : Tidak
- 2 : Kurang
- 3 : Baik/Cukup
- 4 : Sangat Baik / Sangat Mencukupi

Variable : Pelatihan Teknis Kepiialangan (Investasi Modal Manusia). Fokus: Mengukur kualitas dan relevansi pelatihan



- Apakah pelatihan teknis/sertifikasi yang diikuti (misal: AAPAI/APAI/CIIB) sudah mencakup kompetensi yang dibutuhkan untuk menangani risiko kompleks di lapangan?
- Seberapa besar peningkatan produktivitas kerja Anda (kecepatan dan ketepatan penutupan polis) setelah mengikuti pelatihan?
- Apakah biaya pelatihan yang dikeluarkan perusahaan sebanding dengan manfaat ilmu yang Anda terima?

Variabel: Kualitas Layanan (Diferensiasi Jasa). Fokus: Mengukur dampak pada nasabah

- Setelah pelatihan, apakah Anda merasa lebih percaya diri dalam memberikan saran mitigasi risiko kepada Tertanggung (nasabah)?
- Apakah Anda melihat adanya peningkatan kepercayaan atau kepuasan nasabah setelah mengetahui Anda/staf memiliki gelar profesional?
- Seberapa sering terjadi pengurangan kesalahan teknis (*Error & Omission*) pada operasional Anda pasca-pelatihan?

Variabel: Pertumbuhan Perusahaan (Skala Ekonomi). Fokus: Mengukur efisiensi dan profit

- Apakah keberadaan pialang tersertifikasi memudahkan perusahaan dalam memenangkan tender atau mendapatkan nasabah korporasi baru?
- Menurut Anda, apakah tim yang terlatih memungkinkan perusahaan mengelola volume margin yang lebih besar tanpa menambah jumlah staf secara signifikan?
- Bagaimana kontribusi staf ahli dalam membantu efisiensi klaim yang berdampak pada keberlanjutan bisnis perusahaan?

Variabel: Loyalitas Karyawan (Dilema Turnover). Fokus: Mengukur risiko ekonomi

- Seberapa sering Anda mendapatkan tawaran dari perusahaan kompetitor setelah memperoleh sertifikasi/gelar profesi?
- Apa faktor utama yang membuat Anda tetap bertahan di perusahaan saat ini setelah nilai pasar (*market value*) Anda meningkat pasca-pelatihan? (Gaji, Budaya, atau Karier?)
- Jika perusahaan tidak membiayai pelatihan/seminar, apakah Anda tetap akan mengambilmnya dengan biaya sendiri?

Variabel: Karier Karyawan (Insentif & Pertumbuhan). Fokus: Mengukur penyelarasan tujuan

- Apakah perusahaan memberikan jalur promosi atau kenaikan jabatan yang jelas segera setelah Anda lulus sertifikasi teknis?
- Bagaimana skema penyesuaian pendapatan (tunjangan profesi) yang diberikan perusahaan bagi pemegang gelar profesi?
- Apakah Anda merasa perusahaan memberikan ruang bagi Anda untuk bertumbuh secara profesional (misal: dilibatkan dalam proyek strategis)?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan **POJK No. 70/POJK.05/2016**, setiap perusahaan pialang asuransi wajib memastikan tenaga ahlinya memiliki kompetensi dan sertifikasi profesi yang diakui. Hal ini membuat investasi pada pelatihan bukan lagi sekadar pilihan bisnis, melainkan biaya kepatuhan (compliance cost) yang harus ditanggung perusahaan.

Berdasarkan hasil survey, 95.83% mayoritas responden menyatakan bahwa pelatihan teknis kepialaman memberikan dampak signifikan terhadap kepercayaan diri dalam memberikan advis risiko kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan **Teori Modal Manusia (Becker, 1993)**, di mana peningkatan pengetahuan teknis secara langsung menurunkan angka kesalahan operasional (*Error & Omission*). Secara ekonomi, ini meningkatkan efisiensi biaya produksi perusahaan karena berkurangnya resiko akibat kesalahan administratif.

Temuan menarik dari survei menunjukkan adanya lonjakan pada *Market Value* karyawan. Sebagian besar responden menyadari bahwa sertifikasi profesional membuat mereka menjadi target utama rekrutmen oleh kompetitor (Eksternalitas Positif bagi individu, namun risiko bagi perusahaan). Dalam perspektif **Pasar Persaingan Monopolistik**, tenaga ahli bersertifikat adalah "komoditas langka" yang memicu persaingan antar-perusahaan pialang untuk saling membajak (*poaching*).

Data survei mengungkapkan adanya **keseimbangan yang rapuh** (fragile equilibrium) pada aspek loyalitas. Meskipun karyawan menghargai investasi pelatihan dari perusahaan, terdapat ketidakpuasan terkait kejelasan jalur karier dan penyesuaian pendapatan pasca-lulus sertifikasi. Secara ekonomi bisnis, jika *Marginal Benefit* yang diterima karyawan di perusahaan saat ini lebih kecil daripada *Opportunity Cost* (tawaran dari luar), maka probabilitas turnover akan meningkat tajam. Hal ini membuktikan bahwa pertumbuhan perusahaan belum sepenuhnya diikuti oleh pertumbuhan kesejahteraan karyawan secara proporsional.

Hasil Survey :

Variable : Pelatihan Teknis Kepialangan (Investasi Modal Manusia). Fokus: Mengukur kualitas dan relevansi pelatihan

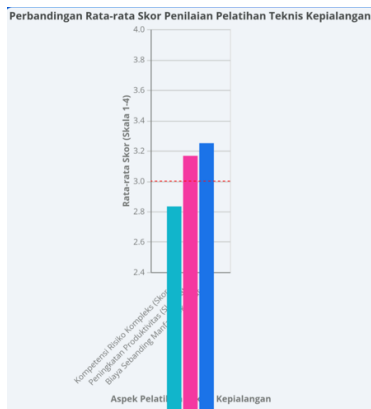


Diagram 1. Pelatihan Teknis Kepialangan (Investasi Modal Manusia).

Variabel: Kualitas Layanan (Diferensiasi Jasa). Fokus: Mengukur dampak pada nasabah

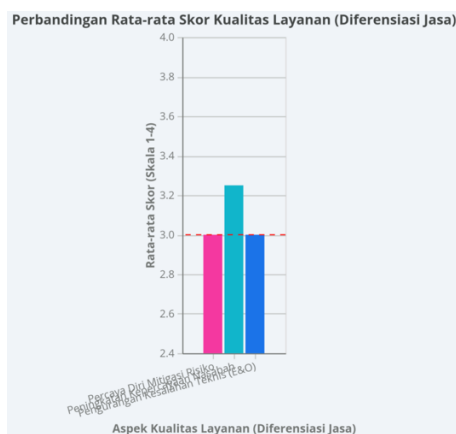


Diagram 2. Kualitas Layanan (Diferensiasi Jasa).

Variabel: Pertumbuhan Perusahaan (Skala Ekonomi). Fokus: Mengukur efisiensi dan profit



Diagram 3. Variabel: Pertumbuhan Perusahaan

Variabel: Loyalitas Karyawan (Dilema Turnover). Fokus: Mengukur risiko ekonomi

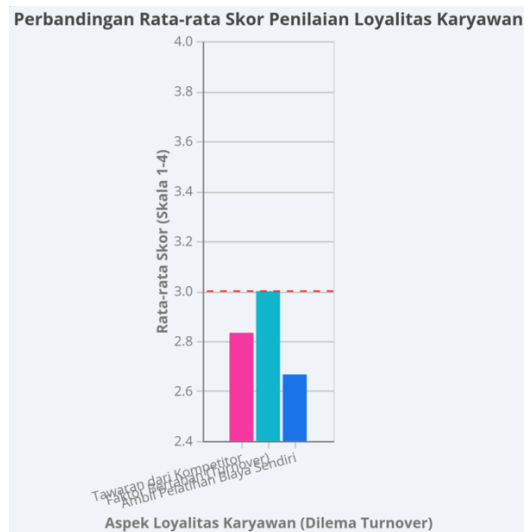


Diagram 4. Variabel: Loyalitas Karyawan (Dilema Turnover).

Variabel: Karier Karyawan (Insentif & Pertumbuhan). Fokus: Mengukur penyelarasan tujuan

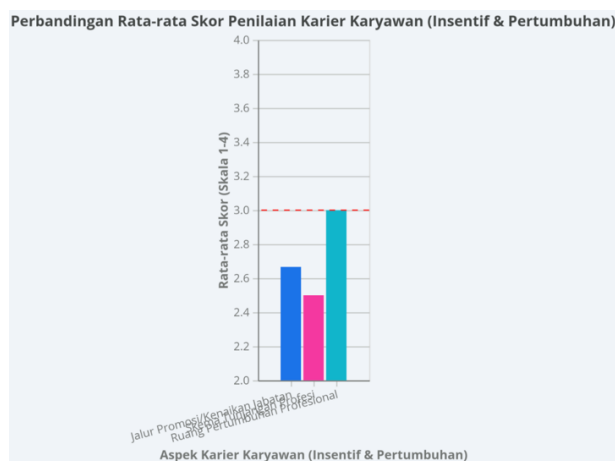


Diagram 4. Variabel: Karier Karyawan

4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan teknis adalah "pedang bermata dua". Di satu sisi, ia meningkatkan kualitas layanan dan pertumbuhan perusahaan secara signifikan. Di sisi lain, tanpa skema retensi yang tepat, pelatihan tersebut justru mempercepat *turnover* karena meningkatnya daya tawar karyawan di pasar tenaga kerja. Hasil survei mengonfirmasi bahwa loyalitas karyawan pialang tidak hanya dibangun melalui ilmu, tetapi melalui pengakuan finansial dan kepastian karier.



Rekomendasi

1. **Penyelarasan Insentif (*Incentive Alignment*):** Perusahaan wajib meninjau ulang skema kompensasi bagi pialang yang telah tersertifikasi agar sebanding dengan nilai pasar saat ini guna memitigasi risiko pembajakan.
2. **Formalisasi Jalur Karier:** Membuat *blueprint* karier yang jelas bagi karyawan yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi/profesi, sehingga pertumbuhan perusahaan berjalan beriringan dengan pertumbuhan karier individu.
3. **Ikatan Dinas yang Adil:** Menerapkan kontrak retensi pasca-pelatihan yang disertai dengan *reward* yang kompetitif, bukan sekadar hukuman penalti.

DAFTAR PUSTAKA

Acemoglu D, Pischke JS. 1999. The Structure of Wages and Investment in General Training. *Journal of Political Economy*. 107(3): 539-572.

Becker GS. 1993. *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.

Hunsaker J. 2021. The Value of Professional Certifications in the Marketplace: A Signaling Theory Perspective. *Journal of Business and Management*. 27(1): 45-62.

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *POJK Nomor 70/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi*. Jakarta: OJK.

Phillips JJ, Phillips PP. 2016. *Measuring ROI in Learning and Development*. Wiley.

Rakhman S. 2023. *Ekonomi Bisnis: Pertemuan 2, 5, dan 8*. Magister Manajemen STMA Trisakti.

Responden Penelitian. 2024. *Hasil Survei Internal Dampak Pelatihan Teknis terhadap Kualitas Layanan dan Loyalitas*. Data diolah melalui Google Forms.

Tucker IB. 2018. *Economics for Today*. 10th ed. Cengage Learning. 501-505.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	:	Martha Mandela Hutagaol
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	:	Medan, 7 Juni 1986
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Alamat	:	Jl. Sirap no.7A RT 003/ RW 001, Kelurahan Kayu Putih, Kecamatan Pulogadung
Telp. Kantor/Selular	:	081918809900
Email	:	Dela.mhutagaol@gmail.com
Riwayat Pekerjaan	:	Direktur PT. RIA PRATAMA MEGA SEJAHTERA (Pialang Asuransi)

Riwayat Pendidikan Formal

No	Tahun	Institusi	Jurusan/ Program
1.	2007 - 2011	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bhakti Pembangunan Management	Manajemen
2.	2001 - 2004	SMU N 86, Jakarta	IPS

Penghargaan yang Relevan dengan Industri Keuangan yang Pernah Dicapai

No	Jenis Penghargaan	Tahun	Keterangan
1.	APARI	2023	AAPAI
2.	APARI	2023	APAI
3.	APAI	2024	CIIB
4.	BNSP - LSPPI	2024	Pialang Asuransi Level 5
5.	BNSP - LSPPI	2024	Pialang Asuransi Level 6
6.	BNSP - LSPPI	2024	Pialang Asuransi Level 7
7.	ANZIIF	2025	Senior Associate CIP