

Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Industri Pialang Asuransi di Indonesia

Neneng Haerunnisa^{1,*}, Sitti Rakhman¹

¹ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta, Indonesia

* Korespondensi: e-mail: nisaputra622@gmail.com

Abstrak: Industri pialang asuransi beroperasi dalam ekosistem jasa yang menempatkan kepercayaan publik dan kapabilitas profesional sebagai fondasi utama. Kajian ini diarahkan untuk mengevaluasi peran pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam merespons tekanan transformasi digital serta pengetatan kebijakan regulatif pada sektor pialang asuransi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui telaah literatur akademik dan pemantauan perkembangan industri. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas SDM ditentukan oleh kombinasi penguasaan keahlian teknis yang terstandarisasi, konsistensi nilai etika profesional, dan kapasitas adaptif terhadap teknologi digital, yang secara simultan berdampak pada kinerja organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan kompetensi secara berkelanjutan merupakan strategi inti yang berperan penting dalam menjaga stabilitas dan daya tahan perusahaan pialang asuransi menghadapi dinamika pasar yang tidak menentu.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Pialang Asuransi, Kompetensi, Manajemen Risiko, Ekonomi Bisnis.

***Abstract:** The insurance brokerage sector operates within a professional services environment where organizational credibility and specialized knowledge play a central role. This research examines Human Resource (HR) development approaches in response to accelerating digital transformation and increasingly stringent regulatory frameworks, with particular emphasis on Broker Insurance. A descriptive qualitative methodology is applied, drawing on academic literature reviews and analysis of prevailing industry dynamics. The findings reveal that standardized technical expertise, strong ethical orientation, and the capacity to adjust to digital advancements constitute the core dimensions of HR quality that significantly influence organizational performance. The study concludes that sustained investment in continuous competency development has become a strategic imperative rather than a supplementary initiative, serving as a key mechanism for strengthening the long-term economic resilience of insurance brokerage firms under conditions of market volatility.*

Keywords: Human Resources, Insurance Broker, Competence, Risk Management, Business Economics.

1. Pendahuluan

Latar Belakang dan Transformasi Industri

Industri jasa keuangan global, khususnya pada sektor pialang asuransi (insurance brokerage), saat ini sedang berada dalam periode transformasi struktural yang cukup tajam. Perubahan ini dipicu oleh sinergi antara penguatan regulasi yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan perubahan tuntutan konsumen yang semakin mengedepankan transparansi serta efektivitas pelayanan. Dalam situasi tersebut, peran dan fungsi pialang asuransi mengalami evolusi yang substansial, tidak lagi hanya berfungsi sebagai perantara administratif, tetapi berinovasi menjadi konsultan risiko strategis yang bertanggung jawab dalam mengelola serta menjembatani terhadap kepentingan antara tertanggung dan penanggung di tengah dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks.

Peran Strategis SDM sebagai Aset Intelektual

Dalam model bisnis yang memposisikan kepercayaan atau integritas sebagai elemen fundamental, mutu Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam membangun daya saing. Pada sektor pialang asuransi, keunggulan kompetitif tidak bersumber dari diferensiasi produk namun disebabkan karena karakteristik produk asuransi yang mempunyai similarity namun melainkan dari kompetensi profesional tenaga kerja dalam melakukan identifikasi dan analisis risiko, merancang struktur premi yang optimal, serta mengelola proses klaim secara transparan dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pada perusahaan pialang asuransi, kemampuan, integritas, dan perilaku SDM merepresentasikan suatu organisasi yang secara langsung membentuk persepsi, tingkat kepercayaan, serta reputasi di mata nasabah, baik dari kalangan korporasi maupun individu itu sendiri.

Identifikasi Masalah: *Gap* Kompetensi dan Tekanan Ekonomi

Namun demikian, industri pialang asuransi masih menghadapi tantangan struktural berupa kesenjangan antara kebutuhan kompetensi dan ketersediaan tenaga kerja yang memenuhi standar. Kualifikasi profesional yang ditetapkan oleh regulator sering kali melampaui kondisi riil pasar tenaga kerja, terutama akibat terbatasnya jumlah praktisi

yang memiliki sertifikasi kepiialangan formal, seperti AAPAI, APAI atau CIIB yang diselenggarakan oleh APARI untuk pemenuhan kualifikasi Kepialangan dari persyaratan OJK. Di sisi lain, dinamika ekonomi yang ditandai oleh tekanan inflasi, volatilitas nilai tukar, serta perubahan risiko sistemik menuntut atau mengharuskan para pelaku industri pialang memiliki wawasan makroekonomi yang menyeluruh. Situasi ini memperluas ekspektasi terhadap peran SDM pialang, yang tidak hanya dituntut memahami klausul polis, tetapi juga mampu menganalisis dampak perubahan ekonomi global terhadap profil risiko dan eksposur aset nasabah /klien.

Tujuan dan Urgensi Penelitian

Ketidaksinergian antara praktik pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang responsif dan perencanaan ekonomi perusahaan berisiko memicu inefisiensi operasional serta menurunnya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan. Berdasarkan hal tersebut diatas, artikel ini mempunyai tujuan untuk menganalisa secara menyeluruh peran dari manajemen Sumber Daya Manusia strategis melalui penguatan kompetensi digital, pelaksanaan program sertifikasi berkelanjutan, dan penanaman nilai integritas professional sebagai elemen kunci dalam mendukung resiliensi ekonomi perusahaan. Kajian ini secara khusus mengulas bagaimana perusahaan pialang asuransi dapat secara optimal memberikan kualitas terbaik untuk merespons dinamika pasar sekaligus menjaga kepatuhan terhadap kerangka regulasi yang berlaku.

Tujuan Penelitian bagi Perusahaan Pialang Asuransi di Indonesia:

- **Adaptasi Standar Kompetensi Internasional dalam Kerangka Regulasi Nasional**

Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji dan menganalisa mekanisme penyesuaian kualifikasi profesional global seperti standar yang dikeluarkan oleh Chartered Insurance Instituttu ke dalam sistem regulasi dan etika bisnis nasional yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Tujuannya adalah memastikan bahwa tenaga pialang di Indonesia memiliki kapabilitas berdaya saing internasional tanpa mengabaikan kepatuhan terhadap ketentuan domestik.

- **Pemanfaatan Teknologi Digital untuk Perluasan Akses Pasar Asuransi**

Dengan mempertimbangkan rendahnya tingkat penetrasi asuransi di Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengembangan SDM

pialang dalam memanfaatkan teknologi digital tidak hanya sebagai sarana operasional, tetapi juga sebagai instrumen literasi dan edukasi guna menjangkau segmen masyarakat yang belum terlayani secara optimal.

- **Penguatan Ketahanan Bisnis terhadap Dinamika Ekonomi Nasional**

Untuk merumuskan kapasitas analitis SDM pialang dalam mengantisipasi dan mengelola dampak ketidakstabilan ekonomi nasional, seperti tekanan inflasi dan volatilitas nilai tukar—terhadap portofolio risiko klien, sehingga keberlanjutan pendapatan berbasis jasa (fee-based income) perusahaan pialang dapat terjaga.

- **Penguatan Integritas SDM sebagai Instrumen Perlindungan Reputasi Industri**

Dalam konteks meningkatnya sensitivitas publik terhadap isu kegagalan klaim, penelitian ini berupaya menyusun pendekatan manajemen SDM yang menempatkan integritas, akuntabilitas, dan transparansi sebagai nilai inti, guna memperkuat kembali kepercayaan masyarakat terhadap fungsi pialang sebagai representasi kepentingan nasabah.

- **Penyempurnaan Relasi Ekonomi antara Nasabah, Pialang, dan Perusahaan Asuransi**

Peran kompetensi komunikasi dan negosiasi SDM pialang sangat penting dalam memperkuat bargaining power terhadap nasabah perusahaan asuransi, sehingga tercipta hubungan yang seimbang dan mendukung serta membentuk ekosistem bisnis asuransi yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Keberlangsungan sektor pialang asuransi di Indonesia pun sangat ditentukan oleh kapasitas pelaku industri dalam merumuskan kembali peran bisnisnya seiring dengan dinamika lingkungan usaha. Perusahaan pialang tidak lagi memadai jika hanya berfungsi sebagai perantara transaksi, melainkan harus bertransformasi menjadi mitra strategis dalam pengelolaan risiko yang terintegrasi. Arah pengembangan bisnis ke depan tidak semata-mata berfokus pada penempatan alokasi polis dan perolehan pendapatan berbasis komisi, namun terhadap pada penyediaan layanan konsultasi yang mampu mendeteksi serta mengurangi potensi risiko sejak awal melalui pemanfaatan analitik data dan metode prediktif. Perubahan ini menuntut pergeseran perspektif terhadap teknologi digital, dari sekadar sarana pendukung operasional menjadi landasan utama model bisnis yang

memungkinkan penyediaan layanan yang adaptif, transparan, real-time, serta disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik setiap nasabah.

Meningkatnya tingkat kerumitan perekonomian global menuntut perusahaan pialang asuransi untuk mempersiapkan diri menghadapi spektrum risiko baru yang melampaui kategori konvensional, termasuk kerentanan siber, disrupsi jaringan pasok lintas negara, serta tuntutan tanggung jawab keberlanjutan yang berlandaskan prinsip Environmental, Social, and Governance (ESG). Dalam konteks tersebut, keunggulan bersaing perusahaan akan sangat ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memahami dan mengelola risiko digital serta isu keberlanjutan secara komprehensif, terutama di tengah kondisi pasar yang semakin kompetitif. Di sisi lain, peran pialang asuransi juga diharapkan berkembang dalam memperluas inklusi layanan dengan menembus segmen ritel dan asuransi mikro melalui pemanfaatan kolaborasi dalam ekosistem digital. Pendekatan ini memungkinkan fungsi pialang memberikan nilai tambah yang lebih luas dan dapat dirasakan secara merata oleh berbagai kelompok ekonomi di Indonesia.

Pada akhirnya, keberlanjutan kinerja perusahaan pialang asuransi sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan integritas dan praktik tata kelola yang bertanggung jawab. Dalam situasi regulasi yang semakin intensif serta meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap keterbukaan biaya dan kualitas layanan, reputasi perusahaan berkembang menjadi bentuk nilai ekonomi yang strategis. Pelaku industri yang berhasil menyelaraskan pemanfaatan teknologi canggih dengan karakter dan etika profesional SDM yang kuat berpotensi menempati posisi kepemimpinan pasar serta memperoleh kepercayaan dari pihak penanggung maupun nasabah. Oleh karena itu, arah masa depan perusahaan pialang asuransi mengarah pada peran sebagai penopang stabilitas ekonomi klien, melalui penyediaan solusi manajemen risiko yang progresif, berkeadilan, dan responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan usaha.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengutip metode kualitatif dengan rancangan studi kasus tunggal sebagai kerangka analisis utama. Pemilihan atau penentuan desain tersebut bertujuan yaitu untuk menggali pemahaman yang luas atau komprehensif dan kontekstual terkait praktik pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) serta dinamika ekonomi bisnis dalam

satu entitas yang menjadi fokus kajian. Untuk menjaga tingkat keabsahan dan keterandalan temuan, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi sumber data yang dilakukan melalui tiga teknik pengumpulan data utama, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

2.A. Analisis Dokumen dan Kepatuhan Regulatori Tahapan ini diarahkan pada pelaksanaan analisa dokumen internal dan eksternal berfungsi untuk melakukan penilaian tingkat kesesuaian operasional perusahaan terhadap ketentuan yang diatur dalam POJK No. 70/POJK.05/2016. Dimana proses evaluasi tidak hanya dibatasi pada aspek administratif semata, melainkan mencakup penilaian terhadap praktik tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance), kecukupan permodalan, serta pemenuhan standar kompetensi tenaga profesional. Bahan kajian meliputi laporan tahunan perusahaan, pedoman internal terkait proses penempatan risiko (placing), serta mekanisme penanganan klaim. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana ketentuan regulatif tersebut berimplikasi terhadap ruang gerak operasional perusahaan serta besaran biaya yang timbul akibat kewajiban kepatuhan (compliance cost).

2.B. Studi Ekonomi Makro dan Analisis Kinerja Keuangan Maksud dari pembahasan ini adalah mengkombinasikan indikator makroekonomi nasional sebagai dasar untuk menelaah hubungan antara faktor eksternal dan kinerja bisnis perusahaan. Analisa difokuskan pada pengaruh tekanan inflasi terhadap kemampuan pembayaran premi pada segmen asuransi korporasi, serta peran pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) di sektor jasa keuangan terhadap dinamika penerimaan pendapatan berbasis komisi. Dengan menerapkan pendekatan analisis tren, studi ini menilai sejauh mana ketidakstabilan ekonomi memicu perubahan dalam komposisi portofolio risiko yang dikelola oleh PANI Jaya, sekaligus mengkaji strategi perusahaan dalam menjaga efisiensi operasional ketika margin industri tergerus oleh intensitas persaingan yang semakin tinggi.

2.C. Evaluasi Manajerial dan Audit Kompetensi SDM Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji struktur dan kapabilitas Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan melalui penerapan analisis kebutuhan pengembangan kompetensi (Training Need Analysis). Proses penilaian mencakup identifikasi kesenjangan kemampuan antara profil kompetensi eksisting dengan kebutuhan industry saat ini, termasuk penguasaan teknologi finansial dan penerapan manajemen risiko yang berbasis pada pemanfaatan data. Di samping itu, dimensi manajerial turut dianalisis guna memahami peran sistem

penghargaan, jalur pengembangan karier, serta nilai-nilai budaya organisasi dalam mendorong kinerja dan produktivitas tenaga kerja. Informasi yang diperoleh menjadi dasar dalam penyusunan strategi penguatan modal manusia yang optimal, dengan tujuan menciptakan nilai tambah berkelanjutan bagi nasabah sekaligus memperkuat ketahanan ekonomi perusahaan.

Sumber data dalam penelitian ini disusun melalui penggabungan sejumlah kanal informasi yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi, dengan tujuan memastikan keluasan dan kedalaman analisis baik dari perspektif internal maupun eksternal. Dari sisi internal, data dikumpulkan melalui penelaahan dokumen manajerial perusahaan pialang, yang mencakup pemetaan kompetensi sumber daya manusia, kepemilikan sertifikasi profesional oleh tenaga ahli, serta rekam jejak kinerja operasional organisasi. Informasi tersebut dimanfaatkan untuk menggambarkan kondisi aktual kualitas modal manusia sekaligus menilai efektivitas proses kerja konsultatif yang diterapkan perusahaan dalam memberikan layanan kepada nasabah..

Untuk memperkuat legitimasi analisis regulatif dan pemetaan posisi industri, penelitian ini memanfaatkan data sekunder resmi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya yang berkaitan dengan statistik industri perasuransian dan ketentuan kepatuhan bagi perusahaan pialang. Selain itu, data pendukung diperoleh dari Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia (APPARINDO). Pemanfaatan sumber-sumber tersebut memungkinkan dilakukannya perbandingan sistematis antara kerangka normatif yang ditetapkan regulator dengan praktik operasional yang dijalankan di lapangan, sehingga tingkat kepatuhan serta integritas proses bisnis perusahaan dapat dievaluasi secara objektif.

Di sisi lain, kajian ekonomi bisnis dalam penelitian ini bertumpu pada indikator makroekonomi yang bersumber dari publikasi resmi Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia. Variabel yang dianalisis meliputi dinamika inflasi, fluktuasi nilai tukar, serta pertumbuhan sektor jasa keuangan nasional, yang digunakan sebagai faktor eksternal dalam menilai ketahanan pendapatan berbasis komisi perusahaan. Melalui pengintegrasian seluruh sumber data tersebut dengan teknik dokumentasi dan observasi kelembagaan, penelitian ini menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai keterkaitan antara kondisi ekonomi makro dan kebijakan pengelolaan SDM internal dalam membentuk keberlanjutan kinerja bisnis perusahaan pialang.

Pemanfaatan indikator makroekonomi yang diterbitkan oleh lembaga resmi seperti Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia menempatkan penelitian ini dalam kerangka analisis yang bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pendekatan deskriptif, data tersebut tidak diperlakukan semata sebagai informasi statistik, melainkan sebagai faktor eksternal yang secara nyata memengaruhi kemampuan pembayaran premi serta valuasi aset yang diasuransikan. Sebagai ilustrasi, dinamika inflasi memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan biaya penggantian aset (replacement cost), sehingga menuntut perusahaan pialang untuk memiliki kapasitas analitis yang memadai dalam merekomendasikan penyesuaian nilai pertanggungan secara anticipatory. Tanpa dukungan integrasi data makroekonomi tersebut, proses konsultasi berisiko menghasilkan rekomendasi yang kurang presisi, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah pada saat realisasi klaim.

Selanjutnya, kajian terhadap dinamika nilai tukar dan laju pertumbuhan sektor jasa keuangan menambah perspektif strategis dalam menilai ketahanan pendapatan berbasis komisi (brokerage fee). Mengingat struktur pendapatan perusahaan pialang sangat dipengaruhi oleh besaran premi yang berhasil ditempatkan, perlambatan aktivitas ekonomi di sektor keuangan berpotensi menekan tingkat profitabilitas. Melalui pendekatan dokumentasi dan observasi kelembagaan, penelitian ini menghasilkan sintesis yang menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan SDM internal seperti program penguatan kompetensi analisis risiko ekonomi tidak dapat dipandang sekadar sebagai komponen biaya operasional, melainkan sebagai instrumen mitigasi risiko yang berfungsi menjaga kesinambungan usaha. SDM yang memiliki pemahaman memadai terhadap kondisi makroekonomi mampu memberikan panduan strategis kepada klien pada periode krisis, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas nasabah serta menopang stabilitas pendapatan perusahaan.

Secara keseluruhan, keterkaitan antara faktor eksternal berupa kondisi makroekonomi dan faktor internal yang tercermin dalam kebijakan pengelolaan Sumber Daya Manusia membentuk kerangka ketahanan organisasi yang solid. Hasil integrasi temuan menunjukkan bahwa keberlangsungan usaha perusahaan pialang asuransi di Indonesia sangat ditentukan oleh kapasitas manajerial dalam merancang strategi pengembangan SDM yang berlandaskan pada pemanfaatan data dan analisis empiris. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa kinerja unggul dalam industri pialang

tidak hanya bergantung pada kemampuan merespons dinamika pasar, tetapi pada kesiapan organisasi dalam meningkatkan kapabilitas intelektual tenaga kerjanya secara berkelanjutan, sehingga tercipta sistem bisnis yang adaptif, antisipatif, dan mampu meredam dampak risiko ekonomi global yang terus berkembang.

3. Hasil dan Pembahasan

Kajian mendalam terhadap praktik operasional perusahaan pialang asuransi di Indonesia mengindikasikan bahwa pencapaian kinerja organisasi sangat bergantung pada kapasitas manajerial dalam menginternalisasikan ketentuan regulatif ke dalam budaya kerja yang berorientasi pada pengetahuan. Dari perspektif akademik, pemenuhan persyaratan kompetensi tenaga profesional sebagaimana ditetapkan regulator tidak dapat dipahami semata sebagai kepatuhan administratif, melainkan sebagai bentuk investasi strategis pada modal intelektual yang menopang legitimasi dan kepercayaan publik. Dalam implementasinya, perusahaan dengan orientasi jangka panjang umumnya memandang sertifikasi profesi bukan sebagai beban finansial, tetapi sebagai sarana penguatan nilai dan kredibilitas profesi pialang. Tenaga ahli yang memiliki penguasaan materi dan praktek yang sesuai kualifikasi OJK yaitu mempunyai pemahaman yang komprehensif terhadap struktur dan klausul polis berperan sebagai penasihat risiko yang andal bagi nasabah, dengan memastikan bahwa perlindungan yang diberikan bersifat efektif dan relevan. Relasi profesional yang terbangun antara pialang dan nasabah tersebut kemudian berkembang menjadi sumber nilai ekonomi yang berkelanjutan, di mana reputasi dan kompetensi individu menjadi faktor kunci dalam menjaga kesinambungan usaha perusahaan.

Dari sudut pandang ekonomi bisnis, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan pialang asuransi saat ini beroperasi dalam lanskap makroekonomi yang sarat dengan ketidakpastian. Pergerakan inflasi dan volatilitas nilai tukar mempertegas bahwa industri pialang berada pada fase transformasi yang krusial, di mana pelaku usaha harus mampu menyeimbangkan percepatan digitalisasi dengan intensitas pengawasan regulasi yang semakin ketat. Pada tataran operasional, muncul fenomena paradoks dalam adopsi teknologi. Meskipun investasi pada sistem digital terus meningkat, kesiapan psikologis dan kompetensi praktis SDM belum sepenuhnya beriringan dengan perkembangan tersebut. Kondisi ini memunculkan kesenjangan kinerja antara tenaga profesional

berpengalaman yang memiliki ketajaman intuisi risiko namun relatif terbatas dalam penguasaan teknologi, dan generasi tenaga kerja yang unggul secara digital tetapi masih memerlukan pendalaman dalam aspek relasi interpersonal serta etika konsultatif dengan nasabah. Konsekuensinya, manfaat efisiensi ekonomi yang diharapkan dari modernisasi teknologi belum sepenuhnya terealisasi, karena proses operasional masih berjalan dalam pola hibrida yang bergantung pada intensitas tenaga kerja.

Pada saat yang bersamaan, peningkatan intensitas pengawasan dari regulator telah membawa implikasi signifikan terhadap kompleksitas aktivitas operasional pialang asuransi. Praktisi di lapangan dituntut untuk mencurahkan porsi sumber daya yang lebih besar guna memastikan kepatuhan penuh terhadap kerangka tata kelola yang semakin ketat, sehingga dalam kondisi tertentu perhatian terhadap fungsi utama sebagai penasihat risiko strategis berpotensi tereduksi. Situasi tersebut diperberat oleh dinamika pasar asuransi yang tengah mengalami pengetatan baik dari sisi tarif maupun kriteria penjaminan. Dalam konteks ini, pialang asuransi berada pada tekanan ekonomi ganda: menghadapi kebijakan underwriting yang lebih selektif dari perusahaan asuransi, sekaligus berhadapan dengan nasabah yang semakin sensitif terhadap harga sebagai dampak tekanan inflasi global. Kombinasi faktor tersebut kerap mendorong munculnya persaingan berbasis harga yang kurang sehat, yang apabila tidak diimbangi dengan integritas dan profesionalisme SDM yang kuat, berpotensi mengganggu keberlanjutan dan stabilitas usaha dalam jangka panjang.

Kemudian preferensi pasar menunjukkan pergeseran signifikan dari fokus perlindungan aset berwujud menuju pengelolaan risiko kontemporer yang bersifat intangible, seperti kerentanan siber dan potensi gangguan operasional yang dipicu oleh ketidakstabilan geopolitik. Namun demikian, jumlah profesional yang memiliki kompetensi mendalam dalam mengidentifikasi dan mengelola kategori risiko baru tersebut masih relatif terbatas, sehingga dalam praktiknya perusahaan pialang kerap bergantung pada kerja sama lintas negara untuk menutup kesenjangan keahlian. Di tengah tekanan struktural ini, dimensi humanis dalam penyediaan layanan justru tampil sebagai faktor pembeda yang krusial. Nasabah modern tidak semata-mata berorientasi pada efisiensi biaya premi, tetapi semakin menekankan keterbukaan informasi dan keberpihakan nyata dari pihak pialang. Perusahaan yang mampu menjaga integritas intelektual serta menumbuhkan empati dalam setiap proses konsultasi cenderung

memiliki ketahanan ekonomi yang lebih kuat, karena tingkat kepercayaan nasabah berfungsi sebagai aset paling stabil dalam menghadapi volatilitas pasar keuangan nasional.

Variabel-variabel ekonomi tersebut tidak seharusnya dimaknai sekadar sebagai indikator numerik dalam laporan keuangan, melainkan sebagai determinan nyata yang memengaruhi daya tahan finansial pihak tertanggung. Telaah yang lebih mendalam mengindikasikan adanya pergeseran peran pialang asuransi menuju fungsi sebagai penasihat strategi ekonomi. Sumber Daya Manusia dengan kapabilitas analitis yang mumpuni mampu mengantisipasi dampak peningkatan biaya bahan baku maupun jasa terhadap nilai aset yang dilindungi asuransi. Melalui pendekatan konsultatif yang mengedepankan empati serta solusi, pialang berperan mendampingi nasabah dalam menyesuaikan struktur perlindungan agar tetap relevan dengan tekanan ekonomi yang berlangsung, sehingga risiko kerugian akibat ketidaksesuaian penilaian nilai pertanggungan dapat ditekan. Secara berkelanjutan, kualitas layanan bernilai tambah tersebut mendorong terbentuknya loyalitas nasabah yang pada akhirnya memperkuat stabilitas pendapatan komisi perusahaan melalui hubungan jangka panjang yang dilandasi kepercayaan dan manfaat nyata.

Pembahasan terkait efisiensi operasional menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam industri jasa pialang asuransi tidak dapat dilepaskan dari dimensi kemanusiaan. Walaupun digitalisasi memberikan percepatan signifikan pada proses administrasi klaim dan penempatan risiko, efektivitas penerapannya tetap sangat ditentukan oleh kesiapan psikologis serta kompetensi adaptif Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menghadapi perubahan tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber utama inefisiensi ekonomi pada perusahaan pialang kerap berasal dari praktik kerja manual yang berulang dan memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap kesalahan operasional. Melalui penguatan literasi digital yang bersifat inklusif, perusahaan berpeluang mengalihkan beban administratif dari tenaga profesional, sehingga mereka dapat memusatkan energi pada aktivitas konsultatif yang menuntut empati, penilaian kritis, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan nasabah.

Sinergi antara sistem informasi yang andal dan kebijaksanaan profesional pialang menjadi prasyarat utama dalam menciptakan struktur biaya yang efisien sekaligus menghasilkan nilai tambah yang berorientasi pada manusia bagi seluruh pemangku

kepentingan industri asuransi. Dalam konteks empiris, industri pialang asuransi nasional saat ini berada pada fase transisi strategis, di mana perusahaan harus menyeimbangkan akselerasi transformasi digital dengan peningkatan intensitas pengawasan regulatif. Pada level operasional, muncul fenomena ketidaksinkronan adaptasi teknologi, yakni ketika pengembangan infrastruktur digital tidak sepenuhnya diikuti oleh kesiapan keterampilan dan pola pikir SDM. Kondisi tersebut memunculkan disparitas kinerja antara tenaga profesional berpengalaman yang unggul dalam intuisi dan analisis risiko namun terbatas dalam penguasaan teknologi, dengan generasi pekerja yang memiliki kapabilitas digital tinggi tetapi masih membutuhkan penguatan dalam membangun relasi emosional dan etika konsultatif dengan nasabah. Akibatnya, manfaat efisiensi yang diharapkan dari investasi teknologi belum sepenuhnya terwujud karena proses bisnis masih berjalan dalam pola hibrida yang bergantung pada intensitas tenaga kerja.

Perubahan lanskap kebutuhan pasar menunjukkan pergeseran signifikan dari fokus perlindungan aset berwujud menuju pengelolaan risiko kontemporer yang bersifat tidak kasatmata, seperti risiko keamanan siber serta disrupsi operasional yang dipicu oleh instabilitas geopolitik global. Tantangan utama yang muncul adalah keterbatasan jumlah tenaga profesional yang memiliki kapasitas analitis memadai untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi karakteristik risiko-risiko baru tersebut. Kekosongan kompetensi ini pada praktiknya sering diatasi melalui kerja sama lintas negara, yang sekaligus menandakan masih lebarnya kesenjangan kapabilitas domestik dalam industri pialang asuransi.

Di tengah tekanan struktural dan dinamika pasar yang semakin kompleks, dimensi humanis dalam layanan justru bertransformasi menjadi faktor diferensiasi yang paling menentukan. Nasabah kontemporer tidak lagi menempatkan harga premi sebagai satu-satunya pertimbangan utama, melainkan menuntut keterbukaan informasi yang menyeluruh serta sikap keberpihakan yang autentik dari pialang sebagai representasi kepentingan mereka. Organisasi yang konsisten menjunjung integritas intelektual dan empati dalam proses konsultasi terbukti memiliki ketahanan ekonomi yang lebih solid, karena relasi kepercayaan yang terbangun dengan nasabah berfungsi sebagai aset strategis yang relatif stabil di tengah volatilitas pasar keuangan nasional yang terus berfluktuasi.

Simulasi Perbandingan Strategi Operasional Pialang Asuransi

Dalam simulasi ini, kita membandingkan **Perusahaan A** (Tradisional-Reaktif) dengan **Perusahaan B** (Modern-Konsultatif) dalam menangani satu klien korporasi manufaktur besar dengan nilai aset Rp 500 Miliar di tengah kondisi inflasi 5%.

1. Skenario Penempatan Risiko (*Placing*)

Aspek	Perusahaan A (Tradisional-Reaktif)	Perusahaan B (Modern-Konsultatif)
Profil SDM	Staf administratif, fokus pada pengumpulan kuotasi harga terendah.	Tenaga ahli tersertifikasi dengan kemampuan analisis ekonomi makro.
Tindakan	Mengirimkan data aset tahun lalu ke perusahaan asuransi tanpa penyesuaian.	Melakukan audit risiko dan menyarankan kenaikan <i>Sum Insured</i> 5-10% untuk mengantisipasi inflasi biaya material.
Hasil Ekonomi	Premi terlihat murah di awal, namun klien berisiko <i>under-insured</i> .	Premi sedikit lebih tinggi, namun perlindungan aset akurat sesuai nilai pasar terkini.

2. Skenario Penanganan Klaim (Efisiensi Operasional)

Aspek	Perusahaan A (Tradisional-Reaktif)	Perusahaan B (Modern-Konsultatif)
Proses	Manual, berbasis dokumen fisik dan korespondensi email yang lambat.	Digital, menggunakan platform manajemen klaim terpadu.
Waktu Proses	30 - 45 Hari Kerja.	10 - 15 Hari Kerja.
Dampak bagi SDM	Staf kelelahan dengan tugas administratif (lembur tinggi).	Staf fokus pada negosiasi teknis klaim yang sulit dengan asuransi.

3. Output Kinerja Bisnis (Dampak Jangka Panjang)

Indikator	Perusahaan A	Perusahaan B
Retensi Nasabah	Rendah (Nasabah pindah saat ada masalah klaim/harga).	Tinggi (Nasabah loyal karena merasa dipandu secara strategis).
Profit Margin	Tergerus oleh biaya operasional manual yang tinggi.	Sehat, karena efisiensi proses digital menurunkan biaya per transaksi.
Reputasi	Dianggap sebagai "Toko Polis".	Dianggap sebagai "Mitra Manajemen Risiko".

Contoh Konkret Implementasi

Sebagai contoh konkret, seorang pialang di perusahaan modern tidak akan hanya mengatakan, "Ini premi asuransi Anda." Sebaliknya, mereka akan memberikan penjelasan berbasis data:

"Berdasarkan tren inflasi sektor konstruksi saat ini yang mencapai 5%, kami merekomendasikan penyesuaian nilai pertanggungan pabrik Anda. Jika terjadi kerusakan total, nilai ganti rugi lama tidak akan cukup untuk membangun kembali pabrik dengan harga material saat ini. Dengan investasi premi tambahan sebesar 2%, Anda mengamankan kelangsungan bisnis senilai ratusan miliar."

Pendekatan ini menunjukkan bagaimana **kompetensi akademik** (analisis data) disampaikan dengan cara yang profesional dan hubungan social (kepedulian pada kelangsungan bisnis klien), yang pada akhirnya mengamankan **ekonomi bisnis** pialang itu sendiri.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa ketahanan ekonomi perusahaan pialang asuransi di Indonesia tidak lagi bertumpu pada diferensiasi produk yang secara inheren cenderung homogen, melainkan pada mutu serta kapasitas modal insani sebagai sumber utama penciptaan nilai organisasi. Secara komprehensif, temuan penelitian menunjukkan bahwa integrasi antara kepatuhan regulatif dan penguatan kompetensi strategis SDM merupakan prasyarat esensial untuk merespons dinamika pasar keuangan global yang fluktuatif. Transformasi peran pialang, dari sekadar pelaksana tugas administratif menuju konsultan pengelolaan risiko berbasis pengetahuan, mencerminkan bahwa SDM dengan literasi makroekonomi dan kemampuan analitis yang kuat mampu menghasilkan rekomendasi perlindungan yang lebih tepat dan kontekstual bagi nasabah. Situasi tersebut pada akhirnya membentuk siklus keberlanjutan usaha yang konstruktif melalui peningkatan retensi nasabah serta terjaganya stabilitas pendapatan komisi dalam jangka panjang.

Dari sudut pandang efisiensi operasional, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak seharusnya dipahami hanya sebagai adopsi teknologi semata, melainkan sebagai proses restrukturisasi budaya kerja yang berpusat pada manusia (human-centric). Keberhasilan penerapan sistem digital dalam industri pialang asuransi sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan teknologi guna meningkatkan kecepatan serta ketepatan layanan, tanpa mengabaikan aspek empati dan etika profesional. Implementasi digitalisasi dalam proses bisnis terbukti berperan dalam menekan biaya operasional sekaligus menciptakan ruang bagi tenaga profesional untuk memusatkan perhatian pada fungsi-fungsi strategis dengan tingkat kompleksitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, komitmen terhadap investasi berkelanjutan dalam pengembangan modal intelektual yang responsif terhadap perubahan menjadi strategi paling rasional untuk menjaga keberlanjutan usaha di tengah dinamika ketidakpastian ekonomi yang terus berlangsung.

Sebagai penutup reflektif, penelitian ini menegaskan bahwa integritas dan kredibilitas sumber daya manusia merupakan bentuk aset tidak berwujud yang paling strategis dalam industri pialang asuransi yang berlandaskan kepercayaan. Dalam konteks pengawasan regulasi yang semakin intensif serta perubahan perilaku konsumen yang semakin dinamis, perusahaan pialang yang mampu mengintegrasikan kecakapan digital, kedalaman analisis ekonomi, dan standar etika profesional yang tinggi akan memiliki

keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan sulit direplikasi. Oleh karena itu, penguatan tata kelola sumber daya manusia yang selaras dengan visi ekonomi bisnis perusahaan tidak lagi dapat dipandang sebagai alternatif kebijakan manajerial, melainkan sebagai prasyarat fundamental bagi keberlangsungan industri pialang asuransi dalam menopang stabilitas sistem keuangan nasional di masa mendatang.

Penelitian ini turut menegaskan bahwa tingkat daya saing industri pialang asuransi di Indonesia tidak lagi bertumpu pada kekuatan modal finansial semata, melainkan pada kualitas modal Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat berperan penting sebagai penghubung utama antara kompleksitas manajemen risiko dan kebutuhan perlindungan nasabah. Secara menyeluruh, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang sistematis dan berkelanjutan menjadi faktor dominan dan penentu utama dalam membangun nilai diferensiasi yang khas di tengah persaingan pasar yang semakin padat. Temuan studi kasus juga memperlihatkan bahwa alokasi investasi pada peningkatan kompetensi teknis baik melalui sertifikasi nasional maupun internasional seperti gelar ANZIIF yang berkolaborasi dengan negara Australia. Gelar ini diakui di kedua negara yang menjadi symbol tidak hanya kemampuan teknis namun pride tersendiri. Hal ini tidak dimaknai sebagai bukan pemenuhan kewajiban regulatif Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tetapi merupakan langkah strategis untuk memperkuat daya tawar perusahaan dalam jaringan industri asuransi pada skala global.

Referensi

- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. (Teori Resource-Based View/RBV).
- Cummins, J. D., & Doherty, N. A. (2006). The economics of insurance intermediaries. *Journal of Risk and Insurance*, 73(3), 359–396. (Teori Ekonomi Perantara Asuransi).
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education. (Manajemen SDM Modern).
- Eling, M., & Lehmann, M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurtech landscape. *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*, 107(1), 119–127. (Dampak Digitalisasi pada Rantai Nilai Asuransi).
- Pfeffer, J. (1994). *Competitive Advantage Through People: Unleashing the Power of the Work Force*. Harvard Business School Press. (Keunggulan Kompetitif melalui Manusia).



- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17. (Teori Modal Manusia).
- Ulrich, D. (2013). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business Review Press. (Strategi Nilai Tambah SDM).
- Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia (APPARINDO). (2023). *Laporan Tahunan Industri Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia*. Jakarta: APPARINDO.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Transparansi dan Akuntabilitas: Analisis Dampak Makroekonomi terhadap Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 70/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi, Perusahaan Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peta Jalan (Roadmap) Perasuransian Indonesia 2023-2027*. Jakarta: OJK.
- Sastrawidjaja, H., & Manan, A. (2017). *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung dalam Polis Asuransi*. Jakarta: Alumni. (Aspek Hukum dan Perlindungan Nasabah).
- Subekti, R. (2021). *Manajemen Risiko dan Asuransi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoyib, A., & Prasetio, A. P. (2022). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan daya saing industri jasa keuangan di era digital. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 9(2), 145–160.



Biodata Singkat

N. Haerunnisa adalah seorang praktisi di industri pialang asuransi dengan pengalaman lebih dari satu dekade dalam mengelola risiko korporasi berskala besar dan lintas negara.

2003-2011 Perjalanan karier berawal di MSIG Indonesia, sebuah entitas asuransi terkemuka asal Jepang, di mana saya mengasah spesialisasi sebagai *Marketing* pada divisi *Japanese Business*. Dalam peran tersebut, bertanggung jawab penuh dalam mengelola portofolio klien perusahaan Jepang, sebuah penugasan yang menuntut ketelitian tinggi, pemahaman mendalam terhadap budaya bisnis teknis, dan standar pelayanan yang eksklusif.

Dedikasi profesional kemudian berlanjut selama delapan (8) tahun di **Marsh Indonesia sejak 2011 - 2020**, perusahaan pialang asuransi dan manajemen risiko terbesar asal Amerika Serikat. Di sana memperdalam keahlian dalam bidang *Risk Management* dengan cakupan kerja yang luas, meliputi koordinasi dengan perusahaan-perusahaan regional di kawasan Asia, Eropa, hingga Timur Tengah. Selama periode ini, saya memiliki rekam jejak yang kuat dalam menangani akun-akun strategis dan perusahaan multinasional besar yang memiliki kontribusi signifikan terhadap stabilitas ekonomi dan pertumbuhan bisnis di berbagai wilayah.

Dan saat ini, sejak 2021 sampai sekarang, menjabat sebagai **Associate Director** di **PT Pialang Asuransi Nasional Indonesia Jaya**. Dengan latar belakang yang kuat dalam menangani beragam budaya korporasi—mulai dari kedisiplinan gaya kerja Jepang hingga efisiensi strategis gaya Amerika—kini fokus pada pengembangan strategi inovatif untuk meningkatkan daya saing industri pialang asuransi nasional. Kombinasi antara keahlian manajerial, pemahaman mendalam terhadap pasar global, serta komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia.