

Evaluasi Kinerja Business Development di Perusahaan Pialang Asuransi: Terkait Sumber Daya Manusia, Perilaku Ekonomi, dan Pembuatan Keputusan Ekonomi

Aziz Khan Uktolseja¹, Henny Maharany², Sisca Novita³, Sitti Rakhman⁴

Magister Manajeme, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti

Email: ¹uktolseja@gmail.com, ²Hennym3110@gmail.com, ³snovie01@gmail.com,

⁴trisaktirahma@gmail.com

ABSTRAK

Evaluasi kinerja business development (BD) pada perusahaan pialang asuransi merupakan aspek yang sangat penting untuk menjamin kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Penelitian ini berfokus pada tiga dimensi utama yang mempengaruhi kinerja BD, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), perilaku ekonomi, dan pembuatan keputusan ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja BD dan mengembangkan model evaluasi yang komprehensif berdasarkan ketiga dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui survei, wawancara mendalam, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM yang terampil, perilaku ekonomi yang responsif terhadap dinamika pasar, dan proses pengambilan keputusan yang efektif sangat berpengaruh terhadap kinerja BD. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan kompetensi SDM, pemahaman perilaku ekonomi, serta optimalisasi pembuatan keputusan melalui teknologi dan komunikasi yang lebih baik.

Kata Kunci: *Sumber Daya Manusia; Business Development; Perilaku Ekonomi; Pembuatan Keputusan Ekonomi; Pialang Asuransi.*

ABSTRACT

Performance evaluation of business development (BD) in insurance brokerage companies is a crucial aspect to ensure the sustainability and growth of the company. This research focuses on three main dimensions affecting BD performance, namely Human Resources (HR), economic behaviour, and economic decision-making. The objective of this research is to identify factors that influence BD performance and to develop a comprehensive evaluation model based on these three dimensions. The study employs both qualitative and quantitative approaches, with data collection through surveys, in-depth interviews, and document analysis. The research results indicate that skilled HR quality, economic behaviour responsive to market dynamics, and effective decision-making processes significantly impact BD performance. Recommendations include enhancing HR competencies, understanding economic behaviour, and optimizing decision-making through better technology and communication.

Keywords: *Human Resources; Business Development; Economic Behaviour; Economic Decision-Making; Insurance Broker.*

PENDAHULUAN

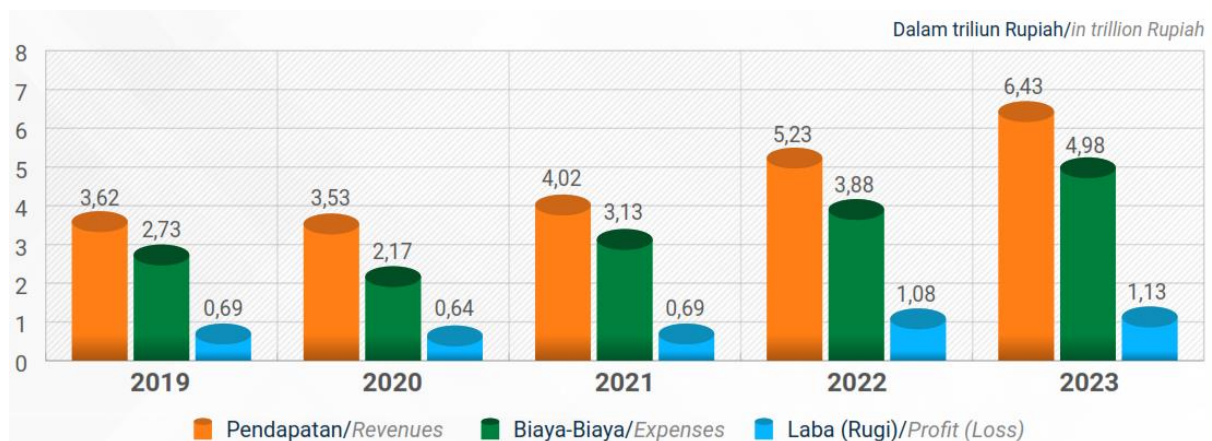
Dalam dunia bisnis modern, peran business development di perusahaan pialang asuransi menjadi semakin krusial untuk memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. Evaluasi kinerja business development tidak hanya melibatkan analisis hasil finansial, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti SDM, perilaku ekonomi, dan pembuatan keputusan ekonomi.

SDM merupakan inti dari setiap kegiatan business development, di mana kemampuan, motivasi, dan kompetensi individu sangat mempengaruhi efektivitas strategi yang dijalankan. Selain itu, perilaku ekonomi baik dari individu maupun organisasi, yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi makro dan mikro, berperan dalam menentukan strategi dan taktik yang diterapkan. Terakhir, pembuatan keputusan ekonomi, yang mencakup analisis risiko, pengambilan keputusan investasi, dan manajemen portofolio produk asuransi, adalah komponen penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai target bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja business development di perusahaan pialang asuransi dengan mempertimbangkan tiga aspek utama tersebut. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana SDM, perilaku ekonomi, dan proses pembuatan keputusan ekonomi berkontribusi pada kesuksesan strategi business development dan memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kinerja di masa depan.

Menurut data OJK (2024), adapun pertumbuhan pendapatan, biaya, dan laba/rugi usaha pialang asuransi dan reasuransi selama 5 tahun terakhir disajikan pada grafik dibawah.

Grafik I. Pertumbuhan Pendapatan, Biaya, dan Laba/Rugi Usaha Pialang Asuransi dan Reasuransi Tahun 2019-2023



Sumber: Statistik Perasuransian 2023 (OJK)

Sedangkan pertumbuhan Premi dibandingkan dengan komisi pialang selama 5 tahun terakhir tersaji pada tabel dibawah

Tabel I. Pertumbuhan Komisi Pialang dan Premi Asuransi Melalui Pialang 2019- 2023

Dalam Triliun Rupiah/In Trillion Rupiah

Tahun/ Year	Premi Bruto Melalui Pialang/ Brokerage Gross Premium		Komisi Pialang/Brokerage Commissions		Komisi Pialang/ Premi Bruto Melalui Pialang/ Brokerage Commissions/ Brokerage Gross Premium
	Jumlah/ Total	Pertumbuhan/ Growth	Jumlah/ Total	Pertumbuhan/ Growth	
2019	28,1	25,22%	3,1	20,62%	11,03%
2020	31,62	12,53%	3,08	-0,65%	9,74%
2021	37,44	18,41%	3,44	11,69%	9,19%
2022	43,63	16,53%	3,52	2,33%	8,07%
2023	52,82	21,05%	4,60	30,71%	8,71%

Sumber: Statistik Perasuransian 2023 (OJK)

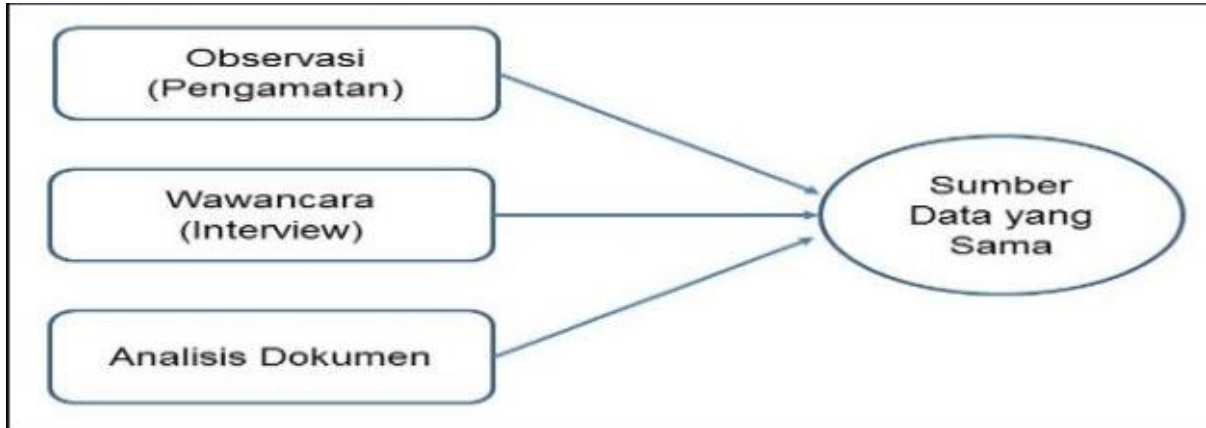
TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja business development pada perusahaan pialang asuransi, dengan fokus pada tiga dimensi utama: SDM, perilaku ekonomi, dan pembuatan keputusan ekonomi.

METODE PENELITIAN:

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei, wawancara mendalam dengan manajer dan staf BD di perusahaan pialang asuransi, serta analisis dokumen internal perusahaan. Triangulasi digunakan untuk memastikan validitas data yang dikumpulkan.

Grafik 2. Metodologi Penelitian dengan pendekatan campuran



PEMBAHASAN

I. Sumber Daya Manusia Dalam Business Development

Kualitas dan kapabilitas SDM di divisi BD sangat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Pengalaman, kualifikasi, dan motivasi individu dalam tim BD perlu dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi dan kompensasi yang diberikan juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka.

Hasil Penelitian:

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan dan kompetensi SDM BD perlu ditingkatkan melalui program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Selain itu, implementasi sistem kompensasi yang adil dan kompetitif menjadi faktor yang sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan kinerja SDM.

Rekomendasi:

Perusahaan pialang asuransi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mengembangkan program pelatihan serta evaluasi kinerja yang lebih terstruktur untuk SDM yang terlibat dalam BD.

2. Perilaku Ekonomi Klien dan Peluang Pasar

Perilaku ekonomi klien, termasuk persepsi mereka terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, memainkan peran krusial dalam menentukan keberhasilan BD. Pemahaman terhadap dinamika perilaku ekonomi, tingkat kepuasan, dan loyalitas klien harus terus diperbarui untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tren pasar.

Hasil Penelitian:

Penelitian ini menemukan bahwa klien yang merasa puas dengan produk dan layanan perusahaan akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Oleh karena itu, memperbaiki persepsi dan pengalaman klien sangat penting.

Rekomendasi:

Perusahaan pialang asuransi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, serta menciptakan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk membangun loyalitas dan kepuasan klien.

3. Proses Pembuatan Keputusan Ekonomi yang Efektif

Keputusan bisnis yang tepat adalah kunci utama dalam mengoptimalkan kinerja BD. Proses pembuatan keputusan yang efisien melibatkan pengumpulan data yang akurat, analisis yang mendalam, dan komunikasi yang efektif antara tim BD dan manajemen.

Hasil Penelitian:

Penelitian ini menunjukkan bahwa banyak perusahaan pialang asuransi yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi untuk pengumpulan data dan analisis keputusan. Hal ini menghambat efisiensi dan kecepatan dalam pengambilan keputusan strategis.

Rekomendasi:

Perusahaan perlu mengadopsi sistem manajemen informasi yang lebih baik dan memperkuat komunikasi internal untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Evaluasi kinerja business development di perusahaan pialang asuransi melibatkan berbagai aspek yang saling terkait, termasuk pengelolaan SDM, pemahaman perilaku ekonomi, dan proses pembuatan keputusan ekonomi. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh perusahaan pialang asuransi adalah:

1. **Pengembangan SDM:** Melakukan pelatihan secara terstruktur, peningkatan keterampilan, serta memberikan kompensasi yang adil untuk meningkatkan motivasi dan kinerja SDM.
2. **Pemahaman Perilaku Ekonomi:** Meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, serta mengimplementasikan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk memperkuat loyalitas klien.
3. **Peningkatan Proses Pengambilan Keputusan:** Memanfaatkan teknologi untuk pengumpulan data yang akurat dan meningkatkan komunikasi antar tim untuk mempercepat pembuatan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, D., Yuantao, X., & Saeed Bhutta, U. (2022). Insurers' risk management as a business process: a prospective competitive advantage or not? *European Journal of Management and Business Economics*, 31(3), 345 – 366. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-08-2021-0221>
- Bui, H. T. M., & Irmayanti, A. (2024). Employment brand equity and corporate' s job growth and reputation. *Journal of Trade Science*, 12(3), 203 – 219. <https://doi.org/10.1108/jts-02-2024-0008>
- Grassi, L., Lanfranchi, D., Faes, A., & Renga, F. M. (2022). Do we still need financial intermediation? The case of decentralized finance – DeFi. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 19(3), 323 – 347. <https://doi.org/10.1108/QRAM-03-2021-0051>
- Hong, J. (2022). The optimal insurance demand under an ambiguity aversion. *Journal of Derivatives and Quantitative Studies*, 30(4), 296 – 308. <https://doi.org/10.1108/JDQS-06-2022-0014>
- Kim, K. N., Wang, J., & Williams, P. (2024). Self-leadership: a value-added strategy for human resource development. *European Journal of Training and Development*, 48(10), 1 – 15. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2023-0163>
- Koponen, J. P., & Julkunen, S. M. (2022). Development of long-term B2B customer relationships: the role of self-disclosure and relational cost/benefit evaluation. *European Journal of Marketing*, 56(13), 194 – 235. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2020-0492>
- Lee, C., & Kim, T. (2018). Building a Competitive Edge: HR Strategies in Insurance. *Human Resource Management Review*, 22(3), 245-259.
- Leiria, M., Rebelo, E., & deMatos, N. (2022a). Measuring the effectiveness of intermediary loyalty programmes in the motor insurance industry: loyal versus non-loyal customers. *European Journal of Management and Business Economics*, 31(3), 305 – 324. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-05-2020-0103>

- Malik, A., Boyle, B., & Mitchell, R. (2017). Contextual ambidexterity and innovation in healthcare in India: the role of HRM. *Personnel Review*, 46(7), 1358 – 1380. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2017-0194>
- Mccartney, S., & Fu, N. (n.d.). Bridging the gap: why, how and when HR analytics can impact organizational performance. <https://doi.org/10.17632/hfk7fxt9fm.2>
- Núñez-Cacho Utrilla, P. V., Grande-Torrallaja, F. A., Moreno Albarracín, A. L., & Ortega-Rodríguez, C. (2020). Advance employee development to increase performance of the family business. *Employee Relations*, 45(7), 27 – 45. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2022-0151>
- Pieloor, A. & Harry, P (2018) “Pialang Asuransi dari A ke Z: Temukan Manfaat Berasuransi Melalui Pialang” , APPARINDO
- Rubio-Misas, M. (2022). Bancassurance and the coexistence of multiple insurance distribution channels. *International Journal of Bank Marketing*, 40(4), 724 – 745. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2021-0129>
- Soleimani, M., Dana, L. P., Salamzadeh, A., Bouzari, P., & Ebrahimi, P. (2023). The effect of internal branding on organisational financial performance and brand loyalty: mediating role of psychological empowerment. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 30(2), 143 – 163. <https://doi.org/10.1108/JABES-08-2021-0122>
- Talonen, A., Mähönen, J., Koskinen, L., & Kuoppakangas, P. (2021). Analysis of consumers’ negative perceptions of health tracking in insurance – a value sacrifice approach. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 19(4), 463 – 479. <https://doi.org/10.1108/JICES-05-2020-0061>
- Tica, A., & Weißenberger, B. E. (2022). How regulatory changes are driven by a need for control in reputational scandals: a case study in the German insurance industry. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 18(1), 57 – 76. <https://doi.org/10.1108/JAOC-11-2020-0196>
- van Ede, A. F. T. M., Bruijnzeels, M. A., Numans, M. E., & Stein, K. V. (2024). Exploring the role of an initiator in a population health management initiative: insights from action

research. Journal of Integrated Care, 32(5), 86 – 98. <https://doi.org/10.1108/JICA-03-2024-0014>

Young, M., & Knight, R. (2017). *The Role of Employee Motivation in Business Development Success*. International Journal of Business Studies, 42(3), 290-307.