

Peranan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi Berbasis Risiko Pada Perusahaan Pialang Asuransi Di Indonesia: Studi Literatur Kualitatif

Muhammad Sahwir Pasah¹, Sitti Rakhman²

Penulis

¹Muhammad Sahwir Pasah
pasah98@gmail.com
STMA TRISAKTI

²Sitti Rakhman
email@institution.edu
STMA TRISAKTI

Abstract

Insurance brokers play a crucial role in helping companies manage and transfer their risks through informed decision-making regarding insurance programs. The increasing complexity of the business environment and rising economic uncertainty force companies to rely on the skills of their Human Resources (HR) to make informed and effective decisions, while considering the various risks they face. This study analyzes the role of HR skills in this context, identifies the skills that have the greatest impact on decision-making quality, and formulates strategies for developing these skills among insurance brokers in Indonesia. The study employed qualitative methods and included a literature review of ten relevant journals published over the past ten years. Data analysis was conducted through data reduction and presentation, and conclusions were drawn based on a synthesis of previous research. The findings indicate that HR management skills, including knowledge, skills, experience, analytical thinking, and risk management insights, contribute significantly to improving the quality of risk-based business decisions. Furthermore, a risk-oriented corporate culture, the use of information technology, and ongoing HR training will foster effective decision-making. This study recommends that insurance brokers strengthen their personnel development programs through training, professional certification, fostering a risk-oriented culture, and leveraging technology and data analytics to improve business decision quality and enhance competitiveness.

Keywords: Human Resources, Human Capital, Economic Decision-Making, Risk Management, Insurance Brokerage

Abstrak

Pialang asuransi memainkan peran penting dalam membantu perusahaan mengelola dan mentransfer risiko mereka melalui pengambilan keputusan yang tepat mengenai program asuransi. Meningkatnya kompleksitas lingkungan bisnis dan meningkatnya ketidakpastian ekonomi memaksa perusahaan untuk bergantung pada keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) mereka dalam mengambil keputusan yang tepat dan efektif, serta mempertimbangkan berbagai risiko yang mereka hadapi. Studi ini menganalisis peran keterampilan SDM dalam konteks ini, mengidentifikasi keterampilan yang memiliki dampak terbesar terhadap kualitas pengambilan keputusan, dan merumuskan strategi pengembangan keterampilan tersebut di kalangan pialang asuransi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mencakup tinjauan pustaka terhadap sepuluh jurnal relevan yang diterbitkan selama sepuluh tahun terakhir. Analisis data dilakukan melalui reduksi dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan sintesa penelitian terdahulu. Temuan ini menunjukkan bahwa keterampilan manajemen SDM, termasuk pengetahuan, keterampilan, pengalaman, pemikiran analitis, dan wawasan manajemen risiko, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas keputusan bisnis berbasis risiko. Selain itu, budaya perusahaan yang berorientasi pada risiko, penggunaan teknologi informasi, dan pelatihan SDM yang berkelanjutan akan mendorong pengambilan keputusan yang efektif. Studi ini merekomendasikan agar pialang asuransi memperkuat program pengembangan personel mereka melalui pelatihan, sertifikasi profesional, menumbuhkan budaya berorientasi risiko, dan memanfaatkan teknologi dan analisis data untuk meningkatkan kualitas keputusan bisnis dan meningkatkan daya saing.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pialang asuransi memainkan peran strategis dalam membantu klien mereka mengidentifikasi, menganalisis, menilai, dan mengelola risiko mereka. Kualitas keputusan bisnis berbasis risiko sangat penting, karena keputusan pialang memengaruhi biaya risiko, efisiensi premi, dan keberlanjutan bisnis klien mereka.

Dari perspektif bisnis, pengambilan keputusan dipengaruhi oleh kualitas informasi, keterampilan individu, dan kemampuan manajemen risiko perusahaan. Modal manusia adalah sumber daya strategis yang berkontribusi pada penciptaan nilai dengan meningkatkan kualitas keputusan bisnis. Penelitian (Wijayanti et al., 2022) menunjukkan bahwa modal manusia merupakan bagian penting dari modal intelektual, yang memengaruhi nilai perusahaan dan keputusan investasi.

Pada saat yang sama, meningkatnya kompleksitas lingkungan bisnis memperkuat kebutuhan akan sistem manajemen risiko yang efektif di dalam perusahaan. Manajemen risiko terpadu telah muncul sebagai metode yang memungkinkan perusahaan untuk mengelola risiko secara komprehensif dan terpadu. Penelitian (Hamzah & Saleh, 2022) menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko, yang didukung oleh modal manusia yang kuat, dapat meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan.

Dalam industri asuransi dan pialang asuransi, pengalaman memainkan peran penting, karena keputusan secara langsung terkait dengan identifikasi dan alokasi risiko, negosiasi program asuransi, dan manajemen klaim. Oleh karena itu, kualitas keputusan risiko sangat bergantung pada kemampuan SDM untuk memahami karakteristik risiko dan mengembangkan strategi manajemen yang tepat.

Meskipun beberapa studi telah meneliti hubungan antara modal manusia dan manajemen risiko, penelitian hingga saat ini relatif kurang memperhatikan hubungan antara pengalaman karyawan dan proses pengambilan keputusan risiko di perusahaan pialang. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk lebih memahami peran pengalaman karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait risiko.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran kompetensi SDM dalam pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko pada perusahaan pialang asuransi?
2. Kompetensi apa yang paling memengaruhi kualitas keputusan ekonomi berbasis risiko?
3. Bagaimana pengembangan kompetensi SDM meningkatkan kualitas keputusan ekonomi dalam industri pialang asuransi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis peran kompetensi SDM dalam pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko oleh perusahaan pialang asuransi di Indonesia.

-
2. Mengidentifikasi kompetensi SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko di sektor industri pialang asuransi.
 3. Menganalisis strategi pengembangan kompetensi SDM yang dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan ekonomi oleh perusahaan pialang asuransi.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan tinjauan pustaka. Data dikumpulkan dari artikel ilmiah tentang *human capital*, manajemen risiko, dan pengambilan keputusan yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Analisis dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, termasuk reduksi data, penyajian, dan perumusan kesimpulan.

2. Pembahasan

2.1 *Human Capital* sebagai Faktor Strategis

Human capital adalah sumber daya yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan bakat individu yang dapat digunakan untuk menciptakan nilai bagi perusahaan. Dari perspektif ekonomi bisnis, *human capital* merupakan faktor penting dalam daya saing perusahaan.

(Wijayanti et al., 2022) menjelaskan bahwa *human capital* merupakan bagian dari *knowledge-based capital* yang berkontribusi terhadap penciptaan nilai perusahaan dan efektivitas keputusan investasi. Selain itu, keengganan manajer terhadap risiko juga memengaruhi kualitas keputusan bisnis.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas keputusan tidak hanya bergantung pada keengganan manajer terhadap risiko, tetapi juga pada kualitas SDM perusahaan yang dipahami sebagai modal intelektual yang menghasilkan nilai tambah.

Human capital mencakup pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan individu, yang menjadi dasar keunggulan kompetitif perusahaan. Menurut (Savitri, 2022), *intellectual capital* dan *human capital* berperan dalam meningkatkan efektivitas implementasi Enterprise Risk Management dan kinerja perusahaan.

Hasil ini menunjukkan bahwa *human capital* dan modal intelektual tidak hanya berkontribusi pada hasil bisnis yang lebih baik, tetapi juga memperkuat kemampuan perusahaan untuk mengelola risiko secara efektif.

Penelitian (Suhardjo, Suhardjo, 2025) juga menunjukkan bahwa *intellectual capital* yang kuat dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui penguatan manajemen risiko dan tanggung jawab perusahaan.

Bagi perusahaan pialang asuransi, *human capital* mengacu pada keahlian pialang, *account executive*, analis klaim, dan spesialis lainnya. Keterampilan ini sangat penting untuk melakukan analisis risiko dan memberikan nasihat kepada klien.

2.2 Kompetensi SDM dalam Pengambilan Keputusan Risiko

Penilaian risiko memerlukan kemampuan untuk mengidentifikasi risiko, mengevaluasi dampaknya, dan menerapkan langkah-langkah pengendalian yang tepat, kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam kualitas proses ini.

(Wijayanti et al., 2022) menemukan bahwa kompetensi karyawan, kepemimpinan, budaya risiko, dan pengembangan SDM memiliki hubungan yang signifikan dalam mengurangi human capital risk. Organisasi dengan tingkat kompetensi yang tinggi cenderung lebih mampu mengidentifikasi dan mengelola risiko secara proaktif.

Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi SDM tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga memberikan landasan fundamental untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko bisnis. Kompetensi ini menjadi semakin penting dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan tidak pasti, karena kualitas pengambilan keputusan sangat bergantung pada kemampuan departemen SDM untuk memahami dan mengelola risiko secara efektif.

Kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam proses identifikasi dan evaluasi risiko. (Talim & Alijoyo, 2026) menemukan bahwa kompetensi karyawan, budaya risiko, dan program pengembangan SDM memiliki kontribusi signifikan dalam menurunkan human capital risk.

Di luar pengalaman dan keahlian teknis, kemajuan dalam teknologi informasi telah secara fundamental mengubah cara organisasi melakukan analisis dan membuat keputusan. Penggunaan data yang akurat dan lengkap menjadi faktor yang semakin penting dalam meningkatkan kualitas keputusan berbasis risiko.

Di era digital, pengambilan keputusan semakin dipengaruhi oleh kemampuan organisasi memanfaatkan data. (Heliana, 2024) menjelaskan bahwa penggunaan big data dalam pengelolaan SDM mampu meningkatkan akurasi dan kualitas keputusan organisasi.

Oleh karena itu, kompetensi SDM dalam pengambilan keputusan berbasis risiko tidak hanya mencakup pengetahuan dan pengalaman, tetapi juga kemampuan untuk menggunakan informasi dan teknologi untuk mendukung proses analisis risiko yang lebih akurat. Literatur menunjukkan bahwa beberapa kompetensi kunci memengaruhi kualitas penilaian risiko dalam suatu perusahaan yaitu kompetensi yang memengaruhi penilaian risiko meliputi:

1. pengetahuan tentang produk asuransi, polis, peraturan, dan karakteristik risiko, pialang asuransi dapat menawarkan rekomendasi yang direkomendasikan kepada klien,
2. keterampilan dan kemampuan analisis diperlukan untuk menilai suatu risiko dan menentukan strategi yang tepat untuk mengurangi risiko tersebut,
3. pengalaman profesional membantu memahami pola risiko dan dapat mempercepat pengambilan Keputusan,
4. Kepemimpinan yang efektif dapat menumbuhkan budaya kesadaran terhadap risiko dan meningkatkan kualitas koordinasi di dalam organisasi.

2.3 Pengambilan Keputusan Ekonomi Berbasis Risiko pada Perusahaan Pialang Asuransi

Dari perspektif ekonomi bisnis, pengambilan keputusan melibatkan pemilihan opsi terbaik dari berbagai alternatif yang tersedia, dengan mempertimbangkan manfaat, biaya, dan risiko dari setiap opsi. Keputusan bisnis yang efektif tidak hanya bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan atau mengoptimalkan biaya, tetapi juga untuk menentukan tingkat risiko yang dapat diterima oleh perusahaan. Oleh karena itu proses pengambilan keputusan berbasis risiko sangat penting untuk menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan tidak pasti.

Bagi pialang asuransi, pengambilan keputusan berbasis risiko merupakan bagian integral dari layanan konsultasi mereka. Sebagai perantara antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, pialang asuransi membantu klien mereka memilih solusi transfer risiko yang paling sesuai dengan kebutuhan, profil risiko, dan sumber daya keuangan mereka. Untuk melakukan ini, mereka mempertimbangkan tidak hanya aspek teknis dari pertanggungan asuransi tetapi juga aspek keuangan yang terkait dengan profitabilitas dan nilai pertanggungan yang ditawarkan kepada klien.

Keputusan ekonomi bisnis berbasis risiko yang dibuat oleh pialang asuransi biasanya melibatkan sejumlah aktivitas utama, termasuk:

1. memilih perusahaan asuransi,
2. menetapkan batas pertanggungan asuransi,
3. menetapkan deductible,
4. mengembangkan program asuransi,
5. mengevaluasi biaya dan manfaat pertanggungan asuransi,
6. strategi manajemen risiko meliputi transfer, pemeliharaan, atau kombinasi keduanya.

Dalam praktiknya, pialang asuransi harus membandingkan premi dengan cakupan pertanggungan yang diusulkan. Secara umum, semakin luas cakupan yang diinginkan, semakin tinggi preminya. Sebaliknya premi yang lebih rendah umumnya berarti cakupan asuransi yang lebih sedikit atau batas cakupan yang lebih rendah. Oleh karena itu penting untuk mengintegrasikan analisis biaya, manfaat, dan manajemen risiko yang efektif ke dalam proses pengambilan keputusan.

Sebagai contoh, sebuah perusahaan manufaktur dengan aset senilai Rp. 200.000.000.000,00 membutuhkan asuransi kebakaran dan bencana alam lainnya. Pialang asuransi menerima dua penawaran berbeda:

Opsi A

1. Premi tahunan : Rp. 1.000.000.000,00
2. *Limit* pertanggungan : Rp. 200.000.000.000,00
3. *Deductible* : Rp. 100.000.000,00

Opsi B

1. Premi tahunan : Rp. 800.000.000,00
2. *Limit* pertanggungan : Rp. 200.000.000.000,00
3. *Deductible* : Rp. 200.000.000,00

Dari perspektif ekonomi, apabila dalam satu periode polis Asuransi dan frekuensi klaim kurang dari dua kali maka opsi B akan jauh lebih menguntungkan klien secara finansial dikarenakan penghematan premi sebesar Rp. 200.000.000,00 dapat menutup tambahan risiko *deductible* sebesar Rp. 100.000.000,00, apabila jika dapat diprediksi frekuensi klaim akan terjadi lebih dari dua kali maka opsi A akan menjadi lebih efisien.

Dalam kondisi seperti ini, pialang asuransi harus melakukan analisis yang mempertimbangkan beberapa factor yaitu:

1. nilai yang diasuransikan,
2. probabilitas kerugian,
3. kerugian potensial maksimum,
4. kapasitas keuangan klien,
5. keuangan yang sehat (stabilitas dan kapasitas) dari asuransi,
6. hubungan antara premi dan cakupan asuransi antara klien dan manfaatnya.

Keputusan tidak hanya didasarkan pada premi terendah, tetapi juga pada manfaat finansial keseluruhan bagi klien. Dengan kata lain, keputusan terbaik adalah keputusan yang menyeimbangkan risiko dengan cakupan asuransi yang optimal. Kualitas keputusan keuangan berbasis risiko sangat bergantung pada pengalaman para profesional yang terlibat. Pengetahuan tentang produk asuransi, keterampilan analisis risiko, pengalaman dalam penanganan klaim, pemahaman tentang pasar asuransi, dan keterampilan negosiasi menentukan kualitas rekomendasi kepada klien. Semakin kompeten pialang asuransi, semakin besar kemungkinan keputusan akhir meminimalkan risiko dan memaksimalkan manfaat finansial bagi klien.

Keputusan ini tidak terutama didasarkan pada manfaat finansial keseluruhan bagi klien. Sebaliknya, ini adalah keputusan yang menyeimbangkan risiko dengan cakupan keamanan yang ideal. Kualitas keputusan keuangan bebas risiko sangat bergantung pada pengalaman para profesional yang terlibat. Pengetahuan produk, analisis risiko, pengalaman manajemen bencana, pengetahuan tentang pemasaran keamanan, dan keterampilan negosiasi menentukan kualitas rekomendasi kepada klien. Dalam hal pengalaman pialang asuransi, kemungkinan keputusan akhir adalah untuk meminimalkan atau memaksimalkan risiko dan manfaat finansial bagi klien

Hal ini sejalan dengan (Wijayanti et al., 2022) yang menunjukkan bahwa human capital berperan penting dalam meningkatkan kualitas keputusan dan penciptaan nilai organisasi. Selain itu, (Hamzah & Saleh, 2022) menemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia memperkuat efektivitas *Enterprise Risk Management (ERM)* dalam mendukung kinerja

organisasi. Dengan demikian, kompetensi SDM tidak hanya menjadi faktor pendukung operasional perusahaan pialang asuransi, tetapi juga merupakan aset strategis yang menentukan kualitas pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko.

Pentingnya kompetensi SDM secara strategis memerlukan sistem manajemen risiko terintegrasi untuk memastikan proses pengambilan keputusan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada tujuan. Dalam konteks ini, manajemen risiko komprehensif sangat penting bagi perusahaan untuk berhasil mengelola risiko dan ketidakpastian yang terkait dengan operasinya.

(Astari, Indah Zulya, 2009) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi ERM dipengaruhi oleh komitmen manajemen dan budaya organisasi yang mendukung pengelolaan risiko. Selain dukungan manajemen yang memadai dan budaya organisasi yang tepat, implementasi ERM memerlukan kerangka kerja yang secara sistematis mengintegrasikan proses identifikasi, analisis, dan pengendalian risiko ke dalam semua aktivitas perusahaan.

Sementara itu, (Hidayat, Rahmat Rian, Dwiasnati, 2022) menunjukkan bahwa penerapan *COSO Enterprise Risk Management Framework* membantu organisasi dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko secara sistematis. Dalam sebuah perusahaan pialang asuransi, implementasi sistem manajemen risiko yang efektif tidak hanya bergantung pada prosedur dan sistem yang digunakan tetapi juga pada keahlian SDM yang bertanggung jawab atas analisis risiko dan pelayanan klien. Oleh karena itu, kompetensi profesional SDM ini sangat penting untuk pengambilan keputusan bisnis yang tepat dan bertanggung jawab berdasarkan manajemen risiko yang efektif.

Pentingnya pengalaman SDM secara strategis untuk pengambilan keputusan yang tepat sangat terkait dengan kemampuan setiap individu untuk mengelola risiko secara efektif. Dalam sebuah perusahaan pialang asuransi, pengalaman ini menjadi dasar manajemen risiko dan mendukung keputusan bisnis yang rasional dan seimbang. Pengambilan keputusan berbasis risiko membutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko secara efektif. Penerapan manajemen risiko yang baik tidak hanya mendukung keberlangsungan perusahaan, tetapi juga meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan secara keseluruhan (Pradana & Rikumahu, 2014).

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa keputusan keuangan berbasis risiko dalam perusahaan pialang asuransi mengintegrasikan aspek keuangan, manajemen risiko, dan keterampilan manajemen SDM. Keputusan berkualitas tinggi memungkinkan pengembangan program asuransi yang efektif, memberikan perlindungan yang memadai, dan menghasilkan nilai tambah bagi klien dan pialang asuransi.

2.4 Budaya Risiko dan Kualitas Keputusan Perilaku Ekonomi dalam Pengambilan Keputusan Pialang Asuransi

Dari perspektif ekonomi bisnis, pengambilan keputusan tidak selalu rasional, bertentangan dengan asumsi teori ekonomi klasik. Dalam praktiknya, keputusan sering dipengaruhi oleh faktor psikologis, pengalaman, persepsi risiko, dan karakteristik individu pengambil keputusan. Konsep ini termasuk dalam bidang ekonomi perilaku, yang

mempelajari bagaimana perilaku manusia memengaruhi keputusan ekonomi dalam kondisi yang tidak pasti.

Di sektor asuransi, keputusan pialang asuransi tidak hanya didasarkan pada data dan analisis risiko saja, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, keyakinan, toleransi risiko, dan persepsi probabilitas kerugian. Oleh karena itu, pemahaman tentang ekonomi perilaku sangat penting untuk menjelaskan mengapa keputusan pialang asuransi berbeda bahkan dalam kondisi risiko yang relatif serupa.

2.4.1 Sikap terlalu Percaya Diri dalam Pengambilan Keputusan Pialang Asuransi

Kepercayaan diri yang berlebihan adalah kecenderungan untuk memiliki keyakinan yang berlebihan pada kemampuan, pengetahuan, atau penilaian sendiri dan mengabaikan kemungkinan kesalahan. Dalam konteks pialang asuransi, kepercayaan diri yang berlebihan dapat terwujud ketika seorang pialang asuransi percaya bahwa mereka memiliki pengalaman yang cukup dan memiliki kepercayaan diri yang berlebihan pada hasil analisis risiko mereka sendiri. Pialang asuransi yang terlalu percaya diri cenderung:

1. meremehkan risiko yang sebenarnya terjadi,
2. mengabaikan informasi tambahan yang bertentangan dengan asumsi atau pola pikir mereka,
3. mengambil keputusan terlalu cepat atau tergesa-gesa dan tanpa melakukan analisis yang cukup,
4. meremehkan kemungkinan klaim yang berpotensi akan terjadi.

Misalnya, seorang pialang asuransi dengan pengalaman luas dalam menangani risiko yang terkait dengan transportasi barang mungkin berasumsi bahwa Risiko terjadinya klaim untuk pengiriman tertentu relatif rendah karena tidak ada insiden besar yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Akibatnya, mereka mungkin merekomendasikan cakupan yang lebih rendah daripada yang sebenarnya diperlukan. Jika terjadi klaim besar, klien mungkin akan memiliki cakupan yang tidak mencukupi, yang dapat menyebabkan kerugian finansial yang signifikan.

Dari perspektif manajemen SDM, risiko terlalu percaya diri dapat diminimalkan melalui pelatihan berkelanjutan, penerapan standar terstruktur dalam melakukan analisis risiko dan mekanisme peninjauan, atau dengan meminta pendapat kedua sebelum membuat keputusan penting bagi klien.

2.4.2 Keengganan dalam Pengambilan Keputusan Pialang Asuransi

Keengganan mengambil risiko adalah kecenderungan untuk menghindari risiko dan lebih memilih alternatif yang lebih aman, meskipun potensi keuntungannya lebih rendah. Dalam ekonomi bisnis, perilaku ini sering diamati pada individu yang memprioritaskan keamanan daripada kemungkinan keuntungan yang lebih tinggi dan ketidakpastian yang diakibatkannya. Dalam industri asuransi, pialang asuransi dengan keengganan mengambil risiko yang tinggi cenderung:

1. merekomendasikan batas pertanggungan asuransi yang sangat tinggi,

-
2. memilih perusahaan asuransi dengan kapasitas yang lebih besar meskipun premi lebih tinggi,
 3. merekomendasikan perluasan pertanggungan asuransi yang berlebihan.
 4. menghindari alternatif yang lebih efisien karena mereka menganggapnya lebih berisiko.

Sebagai contohnya adalah sebuah perusahaan memiliki aset dengan batas bebas risiko sebesar Rp. 50.000.000.000,00 yang menimbulkan risiko relatif rendah. Namun, pialang asuransi yang terlalu berhati-hati sehingga memungkinkan merekomendasikan program asuransi dengan beberapa perluasan pertanggungan asuransi yang tidak perlu. Hal ini meningkatkan premi klien sekaligus mengurangi biaya terkait risiko. Meskipun kehati-hatian merupakan sifat penting di sektor properti, keengganan mengambil risiko yang berlebihan dapat menyebabkan keputusan keuangan yang suboptimal. Oleh karena itu, pialang asuransi harus menemukan keseimbangan antara meminimalkan risiko dan mengoptimalkan biaya, serta memastikan bahwa rekomendasinya memberikan nilai jangka panjang bagi klien mereka.

2.4.3 Pengambilan Risiko dalam Pengambilan Keputusan Pialang Asuransi

Berbeda dengan keengganan mengambil risiko, pengambilan risiko adalah kecenderungan seseorang untuk menerima atau mengambil risiko yang lebih besar dengan harapan memperoleh imbalan yang lebih besar. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perilaku ini seringkali terwujud ketika para pengambil keputusan mencoba mengoptimalkan biaya atau memaksimalkan keuntungan. Misalnya, pialang asuransi menunjukkan suatu perilaku pengambilan risiko ketika mereka:

1. memilih batas pertanggungan yang lebih rendah untuk mengurangi premi,
2. menawarkan deductible yang lebih tinggi untuk mengurangi premi,
3. mengalihkan risiko ke perusahaan asuransi yang menawarkan premi kompetitif tetapi memiliki stabilitas keuangan yang lebih rendah,
4. mengurangi cakupan asuransi untuk menekan keuangan.

Dalam industri pialang asuransi, rekomendasi dianggap berisiko ketika memprioritaskan pengurangan biaya daripada memaksimalkan perlindungan risiko. Misalnya seorang pialang dapat merekomendasikan pengurangan batas pertanggungan dari Rp. 100.000.000.000,00 menjadi Rp. 70.000.000.000,00 untuk mengurangi premi tahunan secara signifikan. Dalam jangka pendek, keputusan ini menghasilkan penghematan biaya namun apabila terjadi kerugian yang signifikan, klien berisiko memiliki cakupan asuransi yang tidak memadai sehingga dapat berdampak negatif pada situasi keuangan perusahaan.

Mengambil risiko tidak selalu merupakan hal yang buruk. Dalam beberapa kasus, keputusan yang lebih berani dapat menghasilkan pengendalian biaya yang lebih baik. Namun keputusan-keputusan tersebut harus didasarkan pada analisis risiko yang objektif dan didukung oleh data yang memadai untuk menghindari konsekuensi negatif di kemudian hari.

2.4.4 Implikasi Perilaku Ekonomi terhadap Kompetensi Karyawan Pialang Asuransi

Ketiga perilaku ekonomi ini menunjukkan bahwa kualitas pengambilan keputusan tidak hanya bergantung pada pengalaman dan pengetahuan khusus, tetapi juga pada faktor perilaku individu. Oleh karena itu, SDM perusahaan pialang asuransi tidak hanya harus menguasai aspek teknis asuransi dan manajemen risiko, tetapi juga mampu memahami dan mengendalikan bias perilaku dalam proses pengambilan keputusan. Pengembangan keterampilan ini dapat dipromosikan melalui langkah-langkah berikut:

1. mengikuti pelatihan dalam pengambilan keputusan berbasis risiko,
2. melakukan penguatan keterampilan dalam analisis data dan penilaian risiko,
3. pembentukan sistem peninjauan sejawat atas rekomendasi perusahaan pialang Asuransi,
4. melakukan pengembangan budaya perusahaan yang mendorong pengambilan keputusan berbasis bukti,
5. program pendidikan berkelanjutan tentang bias kognitif dan ekonomi perilaku.

Oleh karena hal tersebut, kualitas keputusan ekonomi berbasis risiko perusahaan pialang asuransi tidak hanya bergantung pada kompetensi SDM, tetapi juga pada kemampuan untuk mengendalikan bias perilaku yang dapat mengganggu objektivitas proses pengambilan keputusan. Pialang asuransi yang mampu menemukan keseimbangan yang baik antara kepercayaan diri, keengganan terhadap risiko, dan pengambilan risiko akan mampu membuat keputusan yang lebih rasional dan efektif, sehingga mencapai hasil keuangan terbaik bagi klien dan perusahaan.

2.5 Dampak bagi Perusahaan Pialang Asuransi

Tinjauan literatur menyoroti beberapa temuan yang penting bagi pialang asuransi:

1. keterampilan profesional pialang harus ditingkatkan melalui pengembangan profesional berkelanjutan,
2. sertifikasi profesional harus didorong untuk memperdalam keahlian SDM,
3. sistem manajemen pengetahuan harus diimplementasikan agar dapat mempercepat transfer pengetahuan,
4. pengembangan kompetensi SDM harus dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen risiko,
5. budaya perusahaan yang berorientasi risiko harus dibangun di seluruh tingkatan.

Dengan cara tersebut, pengembangan kompetensi SDM berkembang dari tugas administratif sederhana menjadi bagian yang penting dari strategi dan manajemen risiko perusahaan.

Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan talenta harus dianggap sebagai investasi strategis untuk mendorong pengambilan keputusan ekonomi bisnis yang lebih efektif dan adaptif terhadap risiko. Oleh karena itu, Perusahaan pialang asuransi harus menerapkan program pengembangan talenta berkelanjutan untuk lebih memahami kompleksitas risiko dan lingkungan ekonomi bisnis yang selalu berubah. Pengembangan

keterampilan SDM harus berkelanjutan dan didukung oleh pelatihan, sertifikasi, dan sistem manajemen pengetahuan. (Falemi et al., 2024) menekankan pentingnya integrasi strategi SDM dengan analitik operasional dalam mendukung manajemen risiko organisasi.

3. Kesimpulan Dan Rekomendasi

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka mengenai peran kompetensi SDM dalam pengambilan keputusan ekonomi bisnis berbasis risiko oleh pialang asuransi di Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran kompetensi SDM dalam pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko oleh perusahaan pialang asuransi di Indonesia

Kompetensi SDM memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan ekonomi bisnis berbasis risiko di dalam perusahaan pialang asuransi. Hal ini memungkinkan pialang untuk mengidentifikasi, menganalisis, menilai, dan mengelola risiko secara lebih efektif serta merumuskan rekomendasi yang mengoptimalkan profitabilitas dan cakupan asuransi yang dibutuhkan pelanggan. Dari perspektif ekonomi bisnis, pengalaman SDM merupakan faktor strategis yang memengaruhi kualitas keputusan, karena berdampak pada efisiensi biaya, manajemen risiko, dan penciptaan nilai bagi perusahaan pialang asuransi dan klien.

2. Kompetensi SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pengambilan keputusan ekonomi berbasis risiko di sektor industri pialang asuransi

Tinjauan pustaka menyoroti beberapa keterampilan kunci yang memengaruhi kualitas keputusan ekonomi bisnis berbasis risiko yang dibuat oleh pialang asuransi seperti pengetahuan, keterampilan, pengalaman, pemikiran analitis, dan pemahaman tentang manajemen risiko. Pengetahuan tentang risiko dan produk asuransi, serta kemampuan untuk menganalisisnya merupakan hal yang sangat penting, unsur-unsur tersebut menjadi dasar untuk mengevaluasi alternatif dan mengidentifikasi solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan klien. Selain itu pengalaman profesional memberikan kontribusi signifikan terhadap keakuratan penilaian risiko dan kualitas dalam memberikan rekomendasi.

3. Strategi pengembangan kompetensi SDM untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan ekonomi oleh perusahaan pialang asuransi

Kualitas pengambilan keputusan bisnis berbasis risiko dapat ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan. Strategi yang tepat meliputi pelatihan teknologi, manajemen risiko, program sertifikasi profesional untuk pialang asuransi, pengembangan sistem manajemen pengetahuan, promosi keterampilan digital, analisis risiko, dan penciptaan budaya perusahaan yang berorientasi pada risiko. Selain itu perusahaan harus menerapkan mekanisme pembelajaran berkelanjutan dan berbagi pengetahuan untuk memastikan bahwa kompetensi SDM dapat berkembang sejalan dengan perubahan dalam industri pialang asuransi dan kebutuhan klien. Dengan cara ini pengembangan kompetensi SDM tidak hanya

meningkatkan kualitas pengambilan keputusan tetapi juga memperkuat daya saing dan keberlanjutan pialang asuransi.

3.2 Rekomendasi

1. Perusahaan pialang asuransi harus berinvestasi lebih banyak dalam pengembangan kompetensi SDM.
2. Program sertifikasi pialang asuransi harus diperluas dan diwajibkan secara berkala.
3. Organisasi harus menerapkan sistem manajemen pengetahuan yang efektif.
4. Budaya yang berorientasi pada risiko harus menjadi bagian integral dari budaya organisasi.
5. Pengembangan SDM harus diintegrasikan ke dalam strategi manajemen risiko perusahaan.

Daftar Pustaka

Astari, Indah Zulya, D. A. (2009). *Enterprise Risk Management berbasis*.

Falemi, A., Akhigbe, R., & Akin-oluyomi, O. T. (2024). *A Conceptual Enterprise Risk Management Model that Integrates HR Strategy with Operational Analytics Article Info Received : 19-10-2024 Accepted : 24-11-2024 Page No : 1730-1753. 1730–1753.*

-
- Hamzah, N., & Saleh, O. M. (2022). *THE MODERATING EFFECT OF HUMAN CAPITAL ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ENTERPRISE RISK*. 23(1), 614–632.
- Heliana, H. W. (2024). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 15(1), 58–69.
- Hidayat, Rahmat Rian, Dwiasnati, S. (2022). *Penerapan Manajemen Risiko Menggunakan COSO* : 8, 66–72.
- Pradana, Y. A., & Rikumahu, B. (2014). *Penerapan Manajemen Risiko terhadap Perwujudan Good Corporate Governance pada Perusahaan Asuransi*. 13(2), 195–204.
- Savitri, E. (2022). *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY , ENTERPRISE RISK MANAGEMENT , AND FINANCIAL PERFORMANCE* : 20(4).
- Suhardjo, Suhardjo, K. K. (2025). *Journal of Applied Business and Technology Responsibility on Environmental Performance and Financial Performance*. 6(3), 169–192.
- Talim, M. B., & Alijoyo, F. A. (2026). *Identifying and Mapping Human Capital Risk in the State-Owned Enterprises Organization : Evidence from PT Pupuk Indonesia The Determinants of Risk Culture*. 14(1), 313–326. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v14i1.4812>
- Wijayanti, R., Yuana, P., Nikmah, C., & Brawijaya, U. (2022). *(Bisnis dan Manajemen)*. 14(2), 110–123. <https://doi.org/10.26740/bisma.v14n1.p110-123>