

BAB 4

KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

4.1 Kesimpulan

Program pelatihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membantu karyawan melatih diri dan mengembangkan kemampuan, sikap, serta pengetahuan setiap karyawan. Program pelatihan merupakan salah satu cara untuk perusahaan dalam mengelola sumber daya yang baik. Menurut para ahli, pelatihan ini mencakup banyak pengetahuan dan teori dasar yang dirangkum dan menjadi kesatuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan perusahaan untuk keberlangsungan peningkatan perusahaan karena kinerja mempengaruhi produktivitas perusahaan. Kinerja sendiri merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh setiap pekerja dalam melakukan tugas pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut;

1. Program pelatihan 'Product Overview' merupakan salah satu program pelatihan yang diberikan oleh PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United) untuk para Agen asuransinya dalam meningkatkan kemampuan serta keterampilan mereka. Program ini dilakukan dalam jarak waktu yang tidak ditentukan, artinya tidak ada waktu secara pasti untuk setiap program.

Program pelatihan ini terkadang dilakukan selama 1 bulan sekali atau lebih. Program pelatihan ‘Product Overview’ dirancang untuk membantu para Agen meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka terutama Agen yang baru bergabung di GPS United. Program pelatihan ‘Product Overview’ umumnya dilakukan di hari sabtu pukul 9.30 pagi hingga pukul 12 siang dan dilakukan secara online sejak pandemi covid-19, dan saat ini sudah diberlakukan sistem hybrid dengan batas maksimum 40 orang yang dilakukan di kantor pusat GPS United Gedung APL Tower, Jakarta Barat. Program pelatihan ‘Product Overview’ berisikan konsep dasar dari asuransi, macam-macam asuransi, prinsip asuransi, konsep asuransi jiwa, penjelasan singkat produk-produk yang tersedia di Prudential, konsep asuransi konvensional dan syariah, perbedaan konsep asuransi jiwa Unit Link dan Tradisional, produk yang bersifat investasi, konsep segitiga proteksi, produk asuransi rawat inap rumah sakit dan perlindungan kritis, studi kasus dan sesi tanya jawab yang dilakukan di akhir sesi.

2. Berdasar pada hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan melalui kuesioner yang dibagikan kepada salah satu tim agen asuransi GPS United, ditemukan bahwa tidak adanya pengaruh dari program pelatihan ‘Product Overview’ terhadap kinerja agen dalam tim tersebut. Dari 13 responden beberapa terlihat adanya kinerja yang baik dalam artian memiliki keaktifan, skill komunikasi, ketepatan waktu, sikap dan perilaku, kemampuan, kerjasama tim memiliki nilai yang cukup baik, namun beberapa lainnya dinilai cukup kurang dalam hal tersebut. Dari hasil uji korelasi melalui spss,

apabila dilihat berdasarkan nilai korelasi dan signifikan hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara kedua variabel karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu 0.860. Dan hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa 0.29% kinerja Agen pada tim yang diteliti dipengaruhi oleh program pelatihan 'Product Overview' 99.71% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain. Variabel lain dapat berupa motivasi diri, pengaruh tim, dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan 'Product Overview' tidak memiliki hubungan dengan Kinerja Agen Asuransi di tim tersebut.

3. Berdasar pada hasil kuesioner yang disebarakan kepada peserta pelatihan yang merupakan salah satu tim agen asuransi GPS United, banyak yang mengatakan bahwa secara keseluruhan program pelatihan ini masuk ke dalam kategori yang sangat baik dan hal ini didukung dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa program pelatihan dengan 4 sub variabel masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai interval 23-30. Sehingga hal ini membuktikan bahwa program pelatihan dapat terbilang cukup efektif, hanya saja program pelatihan bukan hal yang mampu mempengaruhi kinerja agen dalam tim. Program pelatihan 'Product Overview' ini dapat dilihat masih belum efektif dikarenakan masih banyak agen asuransi yang tidak dipengaruhi oleh program pelatihan ini dan juga program pelatihan ini belum mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kinerja karyawan yang mana pada hasil penelitian kinerja karyawan memiliki skor nilai yang tidak cukup baik.

4.2 Rekomendasi/ Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan dari penelitian yang sudah dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji korelasi, dan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket/ kuesioner, dapat disimpulkan bahwa program pelatihan 'Product Overview' tidak memiliki pengaruh pada kinerja agen. Sehingga terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk PT. Generasi Pasti Sukses sebagai saran perbaikan perusahaan kedepannya;

1. Pada program pelatihan ini, perusahaan hanya berfokus pada materi saja selama ini. Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa program pelatihan hanya memaparkan materi dan studi kasus sebagai latihan untuk para peserta, dan hal ini menjadi kekurangan bagi perusahaan dalam program pelatihan yang dibuat. Program pelatihan secara praktik ini dapat berupa pelatihan untuk tim seperti *roleplay*, dimana di dalam tim para agen diminta untuk mengambil peran sebagai agen asuransi dan juga nasabah. Selain itu juga *leader* tim dapat membantu mendampingi para agen ketika melakukan pertemuan pertama kali dengan nasabah, sehingga para agen dapat terbantu dengan hadirnya *leader* tim. Hal ini juga dibuktikan pada beberapa saran yang diberikan oleh responden saat memberikan kritik dan saran untuk perbaikan program pelatihan ke depannya. Adanya pelatihan berupa praktik akan membantu para agen untuk memahami secara langsung dalam praktik tidak hanya dalam teori saja. Hal ini juga tentunya akan memudahkan para peserta nantinya untuk menghadapi berbagai situasi dan permasalahan nasabah dan juga akan berdampak pada perusahaan, yaitu perusahaan akan

dengan mudah melihat perkembangan kinerja para agen serta memudahkan perusahaan untuk menilai seberapa baik para agen menangkap materi yang disampaikan pada program pelatihan ini. Sehingga ketika perusahaan melihat peningkatan atau penurunan pada tingkat kinerja agen, perusahaan dapat memperbaiki strategi pada program pelatihan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Di dalam tim juga dapat memberikan pengaruh atau motivasi yang baik untuk para agen terutama agen baru. Sehingga komunikasi antar tim juga menjadi hal yang penting, serta suasana yang diciptakan dalam kelompok atau tim agen juga perlu diperhatikan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam bab 2 bagian faktor kinerja karyawan, pengaruh dukungan organisasi atau tim juga mempengaruhi kinerja karyawan dimana salah satunya adalah suasana lingkungan kerja dalam tim mampu membangunn semangat serta motivasi dalam bekerja, dan ditambah dengan fasilitas atau sumber daya yang memadai.
3. Untuk sistem kinerja, perusahaan dapat memberikan perkembangan kinerja agen secara langsung bukan hanya sekedar peringkat keaktifan agen tapi juga secara detail seperti perkembangan agen dari waktu ke waktu. Hal ini tentu akan membantu para agen untuk memperbaiki kekurangan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen. Penilaian kinerja juga harus dikembangkan lagi, karena berdasar pada hasil penelitian, penilaian kinerja yang ada di perusahaan saat ini belum berfokus pada satu ketentuan atau aturan pasti. Sehingga perlu

dikembangkan kembali berdasarkan pada aturan-aturan pasti yang dibuat perusahaan dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja agen asuransi. Penilaian kinerja pada agen asuransi juga dapat dibuat secara formal dengan forum penilaian kinerja yang juga dilakukan oleh perusahaan lain pada umumnya.

Seperti yang diketahui bahwa peningkatan pada kinerja karyawan ini tidak hanya mempengaruhi peningkatan pada diri agen dalam pelayanan, tapi juga mempengaruhi perkembangan perusahaan.

4.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan tidak adanya korelasi dan hubungan yang kuat antara program pelatihan 'Product Overview' dengan Kinerja Agen Asuransi di salah satu Tim GPS United. Artinya, kinerja agen dalam tim tersebut tidak dipengaruhi oleh adanya program pelatihan ini. Jika hal ini program pelatihan ini tidak mempengaruhi kinerja agen dalam tim, maka ada hal-hal lain yang mempengaruhi kinerja agen. Contohnya seperti motivasi diri, kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap agen asuransi atau bahkan dari lingkungan sekitar seperti tim. Selain itu, jika program pelatihan tersebut tidak mempengaruhi kinerja agen, maka program pelatihan yang dibuat masih terbilang kurang efektif dan hal ini akan berdampak pada kinerja perusahaan juga. Jika kinerja agen asuransi menurun, maka produktivitas dalam perusahaan kemungkinan ikut menurun. Sehingga perlunya strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja agen.

Berdasarkan pada saran yang sudah disebutkan, jika perusahaan meningkatkan kembali strategi serta mengubah rangkaian program pelatihan yang semula hanya dilakukan dengan presentation methods tanpa adanya praktik, maka kinerja agen juga dapat meningkat tidak hanya sebatas pengetahuan tapi juga secara praktik. Karena dalam asuransi, skill komunikasi, penyampaian dan praktik, merupakan hal yang penting untuk menyelesaikan suatu masalah. Dalam bisnis asuransi, keterampilan secara praktik sangat diuji karena agen akan bertemu secara langsung dengan nasabah, dituntut untuk bisa menyelesaikan permasalahan dan kasus yang ada dengan teknik-teknik yang dikembangkan dalam prosedur perusahaan.

Dengan saran dan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti berdasar hasil penelitian, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kinerja para agen ke arah yang lebih baik lagi secara keterampilan dan kemampuan bukan hanya sebatas pengetahuan. Dan diharapkan juga dengan menggunakan penilaian kinerja setelah pelatihan dapat membantu perusahaan juga dalam menilai para agennya, dan hasil penilaian juga dapat diberikan kepada para agen sehingga agen dapat memperbaiki diri ke arah yang lebih baik dan agar dapat terus berkembang lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- AAJI. 2021. *Berita / AAJI Daily News - 16 September 2021*. Dipetik February 28, 2022, dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia: <https://aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news---16-september-2021>
- About Us – Life At GPS*. 2020. Dipetik March 2, 2022, dari Life At GPS: <https://www.lifeatgps.com/about-us/>
- Ahmed, A., Mir Khan, M., Ahmad , Z., & Ahmad, S. 2022. *IMPACT OF TRAINING ON EMPLOYEES RETENTION*, . *International Journal of Information*, 220-239.
- Alhamid, T., & Anufia, B. 2019. *Instrumen Pengumpulan Data*. 1-20.
- Awang, A., Ismail, R., & Noor, Z. 2010. *Training Impact on Employee's Perfomance: Self Evaluation*. *Ekonomiska istraživanja*, 78-90.
- Baehaki, M., & Faisal, A. 2020. *PENGARUH DISIPLIN KERJA, PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA*. *Jurnal Imiah M-Progress*, 10-22.
- Berger, L., & Berger, D. (2004). *The Talent Management Handbook: Creating Organizational Excellence By Indetifying, Development and Promoting Your Best People*. New York: McGraw Hill.
- Bradford. 2018. *Development and Learning in Organizations. How employee training can better impact on job performance: Supervisor support is the catalyst*, 31-33.
- Budiningsih, I., Dinarjo, T., & Ashari, Z. 2017. *Improvement of Employees Performance Through Training Intervention in Digital Era*. *Jurnal Studi Penelitian Eropa*, 637-654.
- CNBC Indonesia. 2021. *Perkembangan Positif Industri Asuransi*. Dipetik February 28, 2022, dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210827133330-17-271750/perkembangan-positif-industri-asuransi>
- CNN Indonesia. 2021. *OJK Ungkap Perkembangan Positif Industri Asuransi*. Dipetik February 28, 2022, dari CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210827134211-83-686308/ojk-ungkap-perkembangan-positif-industri-asuransi>
- dah, L. S. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jombang: LPPM Universita KH.A. Wahan Hasbullah.
- Decenzo , D., & Robbins, S. 2009. *Fundamentals of Human Resource Management Tenth Edition*. New Jersey: Wiley.
- Estiwinengku, D., Zunaidah, & Soebyakto, B. B. 2019. *The Influence Of Human Resource Training And work Culture Company of The Perfomance of an Employee of PT PP London Sumatera Indonesia (Lonsum) Musi Banyuasin*

- *South Sumatera. International Journal of Management and Humanities (IJMH)* , 24-29.
- Evans, J. R. 2017. *Busniess Analytics second edition*. Edinburgh: PEARSON.
- Genesis Program – Life At GPS. 2020. Dipetik March 2, 2022, dari Life At GPS: <https://www.lifeatgps.com/genesis-program/>
- Guan , X., & Frenkel, S. 2018. *How Perception of Training Impact Employee Performance. National Natural Science Foundation of China*, 163-183.
- Gulo, W. 2000. *Metedologi Penelitian* . Jakarta: PT Grasindo .
- Gumilar, I. 2007. *Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen*. Bandung: Utamalab.
- Hariandja, M. T. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Herjanto, E. 2009. *Sain Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ibrahim, R., & Boerhannoeddin, A. 2017. *The Effect of Soft Skill and Training Methodology on Employee Performance. Jurnal Pelatihan dan Pengembangan Eropa*, 388-406.
- K, N. 2021. *THE IMPACT OF EMPLOYEE TRAINING AND* . *Journal of the International Academy for Case Studies* , 1-3.
- Kasnodihardjo. 1993. *Langkah-langkah Menyusun Kuesioner*. Media Litbangkes, 21-26.
- Lifepal. 2022. *10 Perusahaan Asuransi di Indonesia yang Diawasi OJK*. Dipetik February 28, 2022, dari Lifepal: https://lifepal.co.id/media/perusahaan-asuransi/#Daftar_perusahaan_asuransi_yang_terdaftar_di_OJK
- Lifepal. 2022. *Daftar Asuransi Terbaik di Indonesia dan Review Produk 2022*. Dipetik February 28, 2022, dari Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/asuransi-terbaik/>
- Luthuli, S., Nyawo, J., & Mashau, P. 2019. *Effectiveness of Training and Development Employees Performance in South African Muncipalities with Special Reference to Umzumble Local. Jurnal Politik, Ekonomi, dan Masyarkat*, 117-129.
- Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Mehale , K., Govender, C., & Mabaso, C. 2021. *Maximising Training Evalutation for Employee Performance Improvement. Journal of Human Resource Management* , 1-11.
- Merdeka.com. 2020. *4 Jenis dan Sumber Data, Wajib Diketahui Calon Pejuang Skripsi*. Diambil kembali dari line today: <https://today.line.me/id/v2/article/wm6Q5r>
- Miftah, M. 2012. *Model dan Format Instrumen Preview Program Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jurnal Teknodik Kemdikbud*, 107-116.
- Mustofa, A. 2013. *Uji Hipotesis Statistik*. Yogyakarta: Gapura Publishing .
- Mutaqin, Z. 2021. *Human Resource Development*. Dipetik February 27, 2022, dari Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia: <https://highlandexperience.co.id/pengertian-pelatihan-pengembangan-sdm>

- Nethmini, & Ismail. (2019). Correlation Between Employee Training Programmes on Employee Performance with Special Reference to Brandix Company. *IJGBMR*, 13-20.
- Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright. 2013. *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage* (Eight ed.). McGraw-Hill.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. 2019. *Human Resource Management : Gaining a Competitive Advantage* (hal. 268-311). New York: Mc Graw Hill .
- OJK. 2016. *PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 67 /POJK.05/2016 TENTANG PERIZINAN USAHA DAN KELEMBAGAAN PERUSAHAAN ASURANSI, PERUSAHAAN*. Dipetik February 28, 2022, dari OJK: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/peraturan-ojk/Documents/Pages/POJK-tentang-Perizinan-Usaha-dan-Kelembagaan-Perusahaan-Asuransi,-Perusahaan-Asuransi-Syariah,-Perusahaan-Reasuransi/SAL%20-%20POJK%20Perizinan%20Asuransi.pdf>
- Pirzada, I., Shahaa, S., & Shaikh, N. 2018. Training and Development: Its Effect on Job Performance in The Selected Companies of UAE. *Journal of Social and Administration*, 181-195.
- Prudential Indonesia. 2020. *Dana Investasi*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/investment-linked/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Prudential Syariah*. Diambil kembali dari prudentialsyariah.co.id: https://www.prudentialsyariah.co.id/id/?_ga=2.196502060.1002241183.1651932031-1193728270.1627280060
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Melindungi Karyawan Saya*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/enterprise/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Melindungi Keluarga Saya*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/life/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Memberi Pendidikan Terbaik untuk Anak Saya*. Diambil kembali dari <https://www.prudential.co.id/id/education/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Memberi Pendidikan Terbaik untuk Anak Saya*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/education/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Memiliki Produk Asuransi Melalui Layanan Perbankan*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/bancassurance/>
- Prudential Indonesia. 2020. *Saya Ingin Menjaga Kesehatan Saya*. Diambil kembali dari prudential.co.id: <https://www.prudential.co.id/id/health/>
- Robbin, S. P. 1990. *Organizational Theory, Structure, Design, and Applications 3rd Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. 2021. *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL*. *Fokus*, 279-284.
- Santoso, A. B., Putri, R. K., Amalia, S., & Taruna, I. 2021. *Effective Work Training in Improving Employee Performance*. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 1675-1681.
- Semiawan, P. D. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Simanjutak, P. 2011. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufek, F., & Mustafa, M. 2018. *The Effect of Training and Development Towards Employee Performance: A Case Study in Proton Tanjung Malim*. *Riset Bisnis dan Manajemen Global: Jurnal Internasional*, 777-781.
- Yusnita, N., & Fadhil, F. 2015. *Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Cibalong Happy Land Bogor*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 1-5.
- Yusuf, A. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia.