



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Analisis Hubungan Program Pelatihan ‘*Product Overview*’ Terhadap Kinerja Agen Asuransi: Studi Kasus Pada Kelompok Agen X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)**

Skripsi

Oleh :

Merfanny Lionartha

6081801091

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Anaylsis of the Relationship of Training Program**  
**‘Product Overview’ on Insurance Agents Performance:**  
**Case Study of Agent Group X PT. Generasi Pasti SUkses**  
**(GPS United)**

Skripsi

Oleh :

Merfanny Lionartha

6081801091

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Merfanny Lionartha  
Nomor Pokok : 6081801091  
Judul : Analisis Hubungan Program Pelatihan 'Product Overview' Terhadap Kinerja Agen Asuransi: Studi Kasus Pada Kelompok Agen X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis, 7 Juli 2022  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Yosefa, S.T., M.M. : \_\_\_\_\_  
Pengesahan 15 Juli 2022  
a.n. Merfanny Lionartha\*\*\*

**Sekretaris**

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. : \_\_\_\_\_

**Anggota**

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D. : \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Merfanny Lionartha

NPM : 6081801091

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Hubungan Program Pelatihan '*Product Overview*'  
Terhadap Kinerja Agen Asuransi: Studi Kasus Pada  
Kelompok Agen X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2022

A handwritten signature in black ink is written over a red and white official stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and a serial number '02.00007700007'. The signature is written in a cursive style.

Merfanny Lionartha

## ABSTRAK

Nama : Merfanny Lionartha

NPM : 6081801091

Judul : Analisis Hubungan Program Pelatihan ‘*Product Overview*’ Terhadap Kinerja Agen Asuransi: Studi Kasus Pada Kelompok Agen X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)

---

Kemampuan setiap karyawan merupakan landasan dasar perusahaan dalam mencapai keberhasilan tercapainya visi dan misi perusahaan, untuk itu diperlukan adanya pelatihan serta pengembangan kinerja karyawan. Pelatihan “*Product Overview*” menjadi salah satu pelatihan yang dilakukan oleh GPS United untuk membantu para Agen mengembangkan kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh program pelatihan “*Product Overview*” terhadap kinerja Agen asuransi di GPS United

Penelitian ini menggunakan metode *market survey* dibantu dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan wawancara dengan *leader* tim untuk melakukan penilaian kinerja agen asuransi di dalam tim. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan analisis statistik deskriptif serta dilakukan uji korelasi menggunakan *Spearman rank* dan uji hipotesis.

Melalui penilaian yang didapatkan langsung dari Leader di salah satu tim GPS United, dengan menggunakan 13 responden sebagai sampel, menunjukkan tidak adanya perubahan signifikan pada kedua variabel. Dibuktikan pada perhitungan koefisien determinasi sebesar 0.29%. Artinya, hanya 0,29% pengaruh program pelatihan ‘*Product Overview*’ terhadap kinerja agen di tim tersebut, dan baik agen yang mengikuti program pelatihan dan agen yang tidak mengikuti program pelatihan tidak ada perbedaan yang signifikan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan diantara program pelatihan “*Product Overview*” dengan Kinerja agen asuransi yang dibuktikan dari nilai korelasi koefisien sebesar 0.054, dengan nilai signifikansi  $0.860 > 0.05$ .

Kata Kunci: Program Pelatihan, Kinerja Agen Asuransi

## ABSTRACT

Nama : Merfanny Lionartha

NPM : 6081801091

Judul : *Analysis of the Relationship of Training Program 'Product Overview' on Insurance Agents Performance: Case Study of Agent Group X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)*

---

*The ability of each employee is the basic foundation of the company in achieving the achievement of the company's vision and mission, for this reason, training and employee performance development are needed. The 'Product Overview' training is one of the training conducted by GPS United helps agents develop their performance to provide the best service to clients. The purpose of this study was to determine the effect of the "Product Overview" training program on the performance of insurance agents at GPS United*

*This study uses a market survey method assisted by a questionnaire as a research instrument and interviewing the leader tim to perform an assessment the performance of insurance agents within the team . The data analysis technique used is quantitative data analysis and descriptive statistical analysis and a correlation test is performed using Spearman rank and hypothesis testing.*

*An assessment obtained directly from the Leader in one of the GPS United teams, using 13 respondents as a sample, shows that there is no significant change in the two variables. It is proven in the calculation of the coefficient of determination of 0.29%. That is, only 0.29% of the effect of the 'Product Overview' training program on the performance of agents in the team, and there is no significant difference between agents who take part in the training program and agents who do not participate in the training program. The results of the study show that there is no relationship between the "Product Overview" training program and the performance of insurance agents as evidenced by the correlation coefficient of 0.054, with a significance value of  $0.860 > 0.05$ .*

*Keyword : Training Program, Insurence Agent Performance*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kehadiran serta rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Program Pelatihan ‘*Product Overview*’ Terhadap Kinerja Agen Asuransi: Studi Kasus Pada Kelompok Agen X PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United)”.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Selain itu, penulisan skripsi ini juga ditujukan untuk melihat pengaruh salah satu program pelatihan yang diberikan PT. Generasi Pasti Sukses terhadap kinerja agen asuransinya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, mengingat proses penulisan skripsi juga memiliki hambatan dan kendala yang penulis hadapi selama proses mengerjakan skripsi berlangsung. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan tersebut, penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kekuatan, kelancaran serta kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Papah dan Mamah yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, bantuan, dukungan, masukan, dan segala doa yang tiada hentinya terucap hingga penulisan skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik. Penulis sangat berterimakasih atas segala upaya yang mampu memberikan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar.
3. Popoh yang selalu memberikan doa dari Surga serta menjadi sumber penyemangat dan motivasi penulis dalam segala hal. Seluruh pencapaian

penulis hingga saat ini berkat doa dari beliau. Semoga pencapaian saat ini dan seterusnya dapat menjadi hadiah untuk Popoh.

4. Bapak Mangadar Situmorang Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, bantuan serta bimbingan dan perhatiannya hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan beliau, penulisan skripsi ini tidak akan mudah diselesaikan. Terima kasih banyak Bu.
7. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D selaku Dosen Wali yang sudah membantu dan membimbing penulis selama kuliah di UNPAR.
8. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan waktu dan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi penulis, juga ajaran dan pengalaman yang diberikan selama perkuliahan. Tidak lupa juga kepada seluruh staff UNPAR yang sudah membantu seluruh urusan administrasi.
9. Ko Hendy selaku leader tim di PT. Generasi Pasti Sukses (GPS United) yang sudah menjadi mentor dan leader yang baik bagi penulis, yang selalu memberikan waktu, membimbing, dan membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Kak Ega dan Litha selaku kakak kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
11. Koko Jimmy dan Ci Christine yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat sejak awal proses USM UNPAR, hingga penyelesaian skripsi ini dan sudah memberikan banyak nasihat.
12. Sella dan Ambalika yang sudah berteman sejak duduk dibangku SMP hingga saat ini yang senantiasa membantu, memberikan dukungan, serta nasehat-nasehatnya. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik, dan juga masukan-masukan serta semangat yang diberikan untuk penulis.



13. Syalsa Nur Alifita, yang selalu mendoakan dari Surga. Terimakasih sudah menjadi penyemangat, dan teman cerita.
14. Shafa Az Zahra teman seperhobian, yang selalu menemani, memberikan semangat, dan juga memberikan dukungan dan bantuannya.
15. Teman-teman seperjuangan UNPAR Devi, Bella, Cornelia, Odelia, Gina, Feila, Cempaka, Tiara, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang sudah memberikan dukungan, bantuan serta semangatnya hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini, dan Terimakasih juga atas kerjasamanya dan semangatnya selama di UNPAR, begitu juga untuk teman-teman dari kepanitiaan kampus, teman-teman SMA yang selalu memberikan semangat dan perhatiannya.
16. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang sudah ikut berkontribusi dalam membantu proses penyelesaian skripsi ini juga memberikan dukungan serta doanya untuk penulis.
17. Elio Putra Auriga, yang telah menghibur serta memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis Menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Bandung, 13 Juni 2022

Penulis,

Merfanny Lionartha

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PERMASALAHAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar belakang</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi permasalahan</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan penelitian</b> .....	12
<b>1.4 Objek penelitian</b> .....	13
<b>1.4.1 Sejarah Perusahaan</b> .....	13
<b>1.4.2 Visi dan Misi Perusahaan</b> .....	14
<b>1.4.3 Struktur Organisasi Perusahaan</b> .....	15
<b>1.4.4 Program - Program GPS United</b> .....	21
<b>1.4.5 Produk atau Jasa GPS United</b> .....	24
<b>BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI</b> .....	28
<b>2.1 Teori dan konsep yang relevan</b> .....	28
<b>2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia</b> .....	28
<b>2.1.2 Pengertian Pelatihan</b> .....	32
<b>2.1.3 Pengertian Kinerja Karyawan</b> .....	41
<b>2.1.4 Pengaruh Program Training Terhadap Kinerja Karyawan</b> .....	45
<b>2.1.5 Pengertian Efektivitas</b> .....	48
<b>2.1.6 Penelitian Terdahulu</b> .....	48
<b>2.1.7 Kerangka Teoritis</b> .....	53
<b>2.2 Metodologi</b> .....	55
<b>2.2.1 Jenis penelitian</b> .....	55
<b>2.2.2 Metode penelitian</b> .....	56
<b>2.2.3 Populasi/ Sample</b> .....	57
<b>2.2.4 Model Penelitian</b> .....	58
<b>2.2.5 Operasionalisasi Variabel</b> .....	59
<b>2.2.6 Instrumentasi penelitian</b> .....	62

2.2.7 Proses pengumpulan data .....	64
2.2.8 Sumber data .....	65
2.2.9 Teknik Analisis data .....	66
2.2.10 Uji Validitas & Uji Reliabilitas .....	67
2.2.11 Analisis Korelasi & Uji Hipotesis .....	68
<b>BAB 3 HASIL DAN TEMUAN .....</b>	<b>70</b>
3.1 Gambaran Umum Program Pelatihan .....	72
3.2 Hasil Penelitian .....	76
3.2.1 Analisis Deskriptif Profil Responden .....	76
3.2.2 Analisis Deskriptif Data Kuesioner .....	78
3.2.3 Penilaian kinerja karyawan berdasar data yang ada di perusahaan .....	104
3.3 Uji Validitas .....	113
3.3.1 Uji Validitas Berdasarkan Data Kuesioner .....	113
3.3.2 Uji Validitas Kinerja Agen Asuransi PT. Generasi Pasti Sukses .....	115
3.4 Uji Reliabilitas .....	116
3.5 Uji Hipotesis .....	118
3.4.1 Analisis Korelasi antara Program Pelatihan dengan Kinerja Agen .....	118
3.4.2 Analisis berdasarkan Uji Hipotesis .....	119
3.6 Pembahasan hasil .....	123
3.7 Temuan .....	124
<b>BAB 4 KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>126</b>
4.1 Kesimpulan .....	126
4.2 Rekomendasi/ Saran.....	129
4.3 Implikasi.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel .....	62
Tabel 2. 3 Bobot Nilai Kuesioner .....	65
Tabel 3. 1 Analisis Deskriptif berdasarkan Usia.....	76
Tabel 3. 2 Analisis Deskriptif berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 3. 3 Analisis Deskriptif berdasarkan Lama Bekerja .....	78
Tabel 3. 4 Analisis Deskriptif Sub Variabel “Materi” .....	79
Tabel 3. 5 Nilai Kategori Sub Variabel “Materi” .....	80
Tabel 3. 6 Interval Sub Variabel “Materi” .....	81
Tabel 3. 7 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kejelasan Tulisan dan Bahasa Dalam Materi Pelatihan yang Diberikan" .....	81
Tabel 3. 8 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kemudahan Memahami Penjelasan Materi" .....	82
Tabel 3. 9 Distribusi Frekuensi “Kelengkapan materi Pelatihan yang Diberikan”	82
Tabel 3. 10 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Manfaat Materi Pelatihan Bagi Anda" .....	83
Tabel 3. 11 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kualitas Gambar Pada Materi yang Diberikan" .....	84
Tabel 3. 12 Distribusi Frekuensi "Kesesuaian Materi Dengan Kebutuhan Pelatihan" .....	85
Tabel 3. 13 Distribusi Frekuensi "Kejelasan Pemaparan Studi Kasus Pada Materi" .....	85
Tabel 3. 14 Analisis Deskriptif Sub Variabel "Instruktur" .....	86
Tabel 3. 15 Nilai Kategori Sub Variabel "Instruktur" .....	87
Tabel 3. 16 Interval Sub Variabel "Instruktur" .....	87

Tabel 3. 17 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Keahlian Pelatih Dalam Menguasai Materi" .....	88
Tabel 3. 18 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kejelasan Pelatih Dalam Menyampaikan Materi" .....	89
Tabel 3. 19 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Keahlian Pelatih Dalam Menyelesaikan Materi" .....	89
Tabel 3. 20 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Tanggapan Pelatih Terhadap Feedback Dari Peserta" .....	90
Tabel 3. 21 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Suasana yang Diciptakan Pelatih Saat Pelatihan" .....	91
Tabel 3. 22 Analisis Deskriptif Sub Variabel "Sarana/ Prasarana" .....	92
Tabel 3. 23 Nilai Kategori Sub Variabel "Sarana/Prasarana" .....	93
Tabel 3. 24 Interval Sub Variabel "Sarana/Prasarana" .....	93
Tabel 3. 25 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Akses Masuk Ruang Zoom Saat Pelatihan (Bagi Peserta Online)" .....	94
Tabel 3. 26 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kenyamanan Penggunaan Zoom Meeting (Bagi Peserta Online)" .....	95
Tabel 3. 27 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kualitas Tampilan Dalam Zoom Meeting (Bagi Peserta Online)" .....	95
Tabel 3. 28 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kualitas Suara Dalam Zoom Meeting (Bagi Peserta Online)" .....	96
Tabel 3. 29 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Akses Pemberian Umpan Balik" ..	97
Tabel 3. 30 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Perilaku dan Sikap Peserta Selama di Ruang Zoom Meeting" .....	97
Tabel 3. 31 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Keaktifan Peserta Saat Pelatihan"	98
Tabel 3. 32 Analisis Deskriptif Sub Variabel "Lama Waktu" .....	99
Tabel 3. 34 Interval Sub Variabel "Lama Waktu" .....	100
Tabel 3. 35 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Jam/waktu Pelaksanaan Pelatihan yang Diadakan Saat Ini" .....	101

Tabel 3. 36 Distribusi Frekuensi Pernyataan “Durasi Waktu Pelatihan yang Diberikan” .....	101
Tabel 3. 37 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Tanggapan Anda Terhadap Pelaksanaan Program Pelatihan 'Product Overview' yang Diadakan Secara Tidak Menentu (1 Kali atau Lebih)" .....	102
Tabel 3. 39 Rekap Data Responden Variabel X .....	104
Tabel 3. 40 Analisis Deskriptif Variabel "Kinerja Agen Asuransi" .....	106
Tabel 3. 41 Nilai Kategori Variabel "Kinerja Karyawan" .....	107
Tabel 3. 42 Interval Variabel "Kinerja Karyawan" .....	107
Tabel 3. 43 Distribusi frekuensi Pernyataan "Keaktifan Agen" .....	108
Tabel 3. 44 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Skill Komunikasi" .....	109
Tabel 3. 45 Distribusi Frekuensi Pernyataan 'Kualitas Pekerjaan'.....	109
Tabel 3. 46 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Ketepatan Waktu" .....	110
Tabel 3. 47 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Kemampuan Agen" .....	111
Tabel 3. 48 Distribusi Frekuensi Pernyataan “Kerjasama Tim” .....	111
Tabel 3. 49 Distribusi Frekuensi Pernyataan "Sikap dan Perilaku" .....	112
Tabel 3. 50 Rekap Data Responden Variabel Y .....	113
Tabel 3. 51 Uji Validitas Data Kuesioner .....	115
Tabel 3. 52 Uji Validitas Kinerja Agen Asuransi .....	116
Tabel 3. 53 Uji Reliabilitas Variabel X Program Pelatihan Product Overview ..	117
Tabel 3. 54 Uji Reliabilitas Variabel Y "Kinerja Agen Asuransi" .....	117
Tabel 3. 55 Hasil Uji Korelasi Berdasarkan SPSS.....	118
Tabel 3. 56 Ringkasan Uji Hipotesis.....	121
Tabel 3. 57 Matriks Hubungan Variabel X dan Variabel Y .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Struktur Organisasi GPS United .....	16
Gambar 1.3: Program PRUVenture .....	21
Gambar 1.4: Program Genesis .....	22
Gambar 1.5: Program Part Time .....	22
Gambar 2.1 Strategi SDM.....	32
Gambar 2.2: Model Konsep Pelatihan Karyawan dan Kinerja Karyawan.....	55
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	58
Gambar 3. 1 Aplikasi Pruforce.....	72
Gambar 3. 2 Poster Program Pelatihan Product Overview .....	73

# **BAB 1**

## **PERMASALAHAN**

### **1.1 Latar belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi bisnis yang penting di dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia mengatur setiap orang atau organisasi dalam sebuah perusahaan. Fungsi Sumber daya manusia dapat membantu perusahaan dalam menentukan keefektifitasan perusahaan dalam hal bersaing dan keberlangsungan hidup perusahaan. Selain itu, Sumber daya manusia juga berkaitan dengan kebijakan serta sistem yang mampu mempengaruhi kinerja, sikap, dan perilaku setiap pekerja di perusahaan (Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright, 2013). Pengaruh dari kinerja setiap pekerja dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan serta membantu pertumbuhan perusahaan di era modern seperti saat ini dimana perkembangan bisnis berkembang dengan pesat. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Jack Wlech, menunjukkan keunggulan dalam persaingan bisnis tergantung pada kemampuan sebuah perusahaan dalam mengelola perusahaan melalui pembelajaran dan mewujudkannya dengan aksi (Bradford, 2018).

Perusahaan - perusahaan bisnis saat ini perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat sesuai dengan kriteria dan kebutuhan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia ini dapat dilakukan dengan berbagai cara dimulai dari rekrutmen, seleksi, training dan development, kompensasi, hubungan pekerja, serta pengelolaan kinerja (Noe, Hollenbeck,



Gerhart and Wright, 2013). Perusahaan perlu melakukan pengelolaan yang baik terhadap sumber daya manusia, salah satunya dengan melakukan pelatihan karyawan untuk mengembangkan kemampuan setiap pekerja perusahaan. Pelatihan karyawan bukan hanya untuk mengembangkan kemampuan pekerjanya saja, namun juga untuk meningkatkan kualitas kerja setiap pekerja agar dapat memberikan kualitas yang tinggi pada jasa atau produk serta bagi perusahaan (Mutaqin, 2021). Selain itu, kemampuan setiap pekerja juga menjadi landasan atas keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan dalam mewujudkan visi-misi perusahaan (Yusnita & Fadhil, 2015). Maka dari itu, diperlukan adanya pelatihan serta pengembangan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Keberhasilan dari suatu program pelatihan ini dilihat berdasarkan pada hasil kinerja pegawai setelah adanya pelatihan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang membahas tentang pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja pegawai. Pada dasarnya keberhasilan pelatihan dilihat dari hasil penilaian peningkatan pegawai, bagaimana pegawai melakukan pekerjaannya setelah adanya pelatihan dan didukung oleh respon pekerja terhadap pelatihan yang diberikan, materi serta penyampaian dari pelatihan tersebut (Yusnita & Fadhil, 2015). Program pelatihan dan pengembangan memiliki banyak manfaat selain membantu dalam meningkatkan kinerja pekerjanya, diantaranya adalah membantu para pekerja untuk memiliki kemampuan dasar yang dibutuhkan oleh seluruh pekerja seperti dalam hal teknologi, selain itu juga pelatihan kinerja pegawai membantu para pekerja untuk memahami strategi bekerja yang efektif baik secara

individu maupun secara tim, dan masih banyak manfaat lainnya (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2019).

Pada umumnya program pelatihan ini ditujukan untuk mengasah kinerja karyawan sekaligus meningkatkan produktivitas. Kinerja karyawan dipercaya sebagai salah satu penyebab keberhasilan dari suatu perusahaan atau organisasi (Ahmed, Mir Khan, Ahmad , & Ahmad, 2022). Berdasar pada sebuah studi, keberhasilan suatu bisnis bergantung terhadap sistem kinerja yang dimiliki karyawan, bagaimana sebuah perusahaan mengelola sumber daya manusia untuk menggapai pencapaian perusahaan (Estiwinengku, Zunaidah, & Soebyakto, 2019). Kinerja karyawan diukur berdasarkan pencapaian karyawan dalam melakukan pekerjaannya berdasar pengetahuan, kemampuan, dan sikap (Berger & Berger, 2004). Seperti yang dibahas sebelumnya bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang penting untuk perusahaan sehingga perusahaan harus memberikan kebutuhan untuk melindungi dan membantu karyawan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan, karena adanya kinerja yang tinggi pada karyawan mampu memberikan dampak terbaik bagi individu maupun perusahaan.

Berdasar pada hasil penelitian yang berjudul '*Impact Of Training On Employees Retention, Professionalism And Self-Efficiency*' bahwa bisnis yang semakin berkembang saat ini mempengaruhi keberadaan pelatihan serta pengembangan karyawan yang menjadi hal penting bagi perusahaan saat ini demi menunjang keberhasilan perusahaan terlebih di dunia Perbankan (Ahmed, Mir Khan, Ahmad , & Ahmad, 2022). Dengan menggunakan metode penelitian yang didasarkan survei berupa pengambilan sampel dan pengumpulan data, peneliti

mengambil 200 responden dari 25 cabang Bank Nasional Pakistan. Penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terbagi menjadi 4 bagian dan 33 pertanyaan. Kuesioner juga dibagikan dengan berbagai cara yaitu dengan mengunjungi 15 cabang Bank dan sisanya dibagikan melalui kantor pos dan email. Dari hasil analisis penelitian yang melibatkan karyawan Bank Nasional Pakistan, menunjukkan bahwa adanya respon positif dimana para pekerja menunjukkan pemahaman yang diberikan pada saat pelatihan (Ahmed, Mir Khan, Ahmad , & Ahmad, 2022). Dan berdasar pada hasil penelitian juga mengatakan bahwa adanya program pelatihan ini membantu perusahaan mengatasi masalah rasio turnover karyawan serta mampu mempertahankan sikap profesionalitas yang ada pada karyawan.

Hasil beberapa penelitian lain yang sudah dilakukan sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif dari program pelatihan terhadap kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan tersebut (Santoso, Putri, Amalia, & Taruna, 2021). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa program pelatihan juga memberikan dampak positif terhadap motivasi karyawan ditempat kerja dan mampu mendorong karyawan untuk mengembangkan karirnya lebih baik dari sebelumnya dengan banyak berkomitmen dalam organisasi (Ahmed, Mir Khan, Ahmad , & Ahmad, 2022). Diketahui banyak perusahaan yang lebih memilih untuk berinvestasi pada program pelatihan demi keberlangsungan dan kesejahteraan perusahaan serta karyawan. Program-program pelatihan yang diberikan oleh perusahaan juga banyak dibantu oleh teknologi agar program pelatihan yang dibuat dapat disusun secara

efisien dan fleksibel, sehingga karyawan dapat mudah mengikuti program-program ini (Bradford, 2018).

Bisnis di bidang Asuransi saat ini dinilai cukup membantu masyarakat di Indonesia untuk mengatasi ketakutan terhadap risiko kesehatan juga keuangan yang bisa terjadi kapan saja dan dimana saja, membantu masyarakat dalam menghadapi risiko lainnya. Tercatat ada kenaikan pertumbuhan bisnis di bidang Asuransi yang mencapai angka 8.11% dengan aset hampir mencapai Rp. 950 Triliun pada bulan juli tahun 2021 (CNN Indonesia, 2021). Tidak hanya peningkatan aset asuransi saja, tapi juga adanya peningkatan pada premi asuransi di bulan juli tahun 2021 sebanyak 6.33% yang berasal dari Asuransi Jiwa dan Asuransi umum dan Reasuransi (CNBC Indonesia, 2021). Di era pandemi bisnis asuransi menjadi hal yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat dalam membantu menjaga keuangan serta kesehatan mereka. Bisnis asuransi di tahun 2021 menjadi salah satu ekonomi di Indonesia pada era pandemi Covid-19 kembali pulih (AAJI, 2021). Selain itu, bisnis di industri asuransi telah melakukan pembayaran klaim atas Covid-19 sebanyak Rp. 3,74 Triliun (AAJI, 2021). Di Indonesia tercatat kurang lebih 10 Perusahaan Asuransi yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Lifepal, 2022). Sedangkan perusahaan asuransi di Indonesia berdasar pada daftar yang dicatat oleh Lembaga Riset Media Asuransi (LRMA) ada sekitar 30 perusahaan asuransi terbaik di Indonesia dengan berbagai jenis asuransi sebagai kelebihan di setiap perusahaan (Lifepal, 2022).

Kualitas dari bisnis asuransi ini dinilai dari kinerja setiap agen asuransi dalam memberikan solusi atas permasalahan nasabah serta memberikan pelayanan

terbaik untuk setiap konsumen dan calon konsumen. Setiap pekerja dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional dan memiliki wawasan yang besar dari segi ilmu pengetahuan, skill, dan sikap (Yusnita & Fadhil, 2015). Pelayanan yang baik dapat membantu pertumbuhan bisnis maupun ekonomi negara terutama disaat pandemi seperti ini. Pelayanan yang baik juga berpengaruh pada penjualan asuransi karena keputusan pembelian didasari pada kualitas pelayanan. Selain keputusan pembelian, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen. Sehingga kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan asuransi harus memiliki kualitas yang tinggi.

Dalam beberapa kejadian perusahaan asuransi mengalami penurunan yang diakibatkan oleh “oknum” tidak bertanggung jawab dan kelalaian perusahaan asuransi dalam merekrut agen asuransi. Kejadian ini banyak memakan korban, sehingga banyak masyarakat yang kurang percaya pada perusahaan asuransi dan tidak terjadinya hal ini tidak hanya berakibat di satu perusahaan asuransi saja, melainkan hampir seluruh perusahaan asuransi berdampak pada hal tersebut termasuk asuransi yang bergerak di industri asuransi jiwa dan kesehatan. Kebanyakan kasus yang muncul pada perusahaan asuransi adalah premi yang tidak dibayarkan oleh perusahaan asuransi akibat “oknum” tidak bertanggung jawab. Penyebab dari adanya kasus “oknum” tidak bertanggung jawab ini adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia di perusahaan asuransi. Sementara itu, OJK telah mengeluarkan peraturan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 67/POJK.05/2016 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan

Perusahaan Reasuransi Syariah Pasal 54 ayat (1) dan (2) yang mengatur tentang perusahaan wajib menyelenggarakan program pengembangan kemampuan dan pengetahuan bagi pegawainya dan Program pengembangan ini wajib dilakukan dalam bentuk program pendidikan dan pelatihan (OJK, 2016).

PT. Generasi Pasti Sukses adalah perusahaan agensi asuransi terbesar di Indonesia yang berafiliasi dengan PT. Prudential Life Assurance. PT. Generasi Pasti Sukses ini lebih dikenal dengan nama GPS United yang merupakan salah satu perusahaan agensi asuransi terbesar di Indonesia. GPS United memiliki banyak agen yang sudah terdaftar sebagai agen asuransi Prudential Indonesia, yang di *recruit* melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan ini dimulai dari melakukan registrasi pada aplikasi *Pruforce*, kemudian setelah selesai melakukan registrasi sebagai agen, *leader* tim membantu untuk proses persetujuan permohonan agen baru di aplikasi tersebut dengan melakukan tanda tangan. Tahapan selanjutnya adalah calon agen baru melakukan 2 test yaitu AAJI dan AASI untuk melihat kemampuan dan pengetahuan calon agen terkait asuransi dan asuransi syariah. Ujian ini bersifat ujian yang bersertifikat, sehingga para agen asuransi ini sudah memiliki sertifikat bahwa calon memenuhi kriteria sebagai agen asuransi di Prudential dan GPS United. Perusahaan memiliki banyak pegawai yang dilatih melalui berbagai macam program pelatihan dan pengembangan yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan melatih pekerjanya agar dapat mengembangkan kinerja mereka dan memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada konsumen, sehingga konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pekerja. GPS United memiliki banyak program pelatihan, dimulai dari pelatihan bersertifikat

yang diberikan secara langsung dari Prudential melalui aplikasi *Pruforce* dan pelatihan secara *presentation methods* yang disediakan oleh GPS United secara rutin satu kali dalam seminggu dan program pelatihan tambahan di beberapa kesempatan lain. Salah satu program pelatihan yang diberikan oleh perusahaan adalah *Product Overview*. *Product Overview* merupakan salah satu program pelatihan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan yang menjelaskan tentang berbagai macam hal dasar mengenai asuransi Prudential, cara melakukan *market survey* kepada calon nasabah, cara memberikan edukasi kepada masyarakat tentang asuransi, mengenalkan produk-produk asuransi yang dimiliki Prudential kepada klien, cara mengatasi permasalahan klien, dan melakukan studi kasus. Dari program pelatihan ini, para agen asuransi atau karyawan diharapkan mampu mengimplementasikan seluruh pembelajaran dari pelatihan dan memberikan hasil terbaik. Keberhasilan dari program pelatihan ini dinilai berdasar pada peningkatan yang dialami oleh setiap agen setelah mengikuti pelatihan. Peningkatan pada penjualan dan pencapaian target yang dilakukan oleh agen asuransi menjadi salah satu dasar penilaian keberhasilan program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

Agen asuransi di dalam tim untuk setiap periodenya adalah agen-agen yang baru bergabung ditahun periode tersebut, seperti contohnya adalah leader tim x memiliki agen-agen baru disetiap periodenya, dan agen di periode sebelumnya apabila mencapai target sesuai dengan kriteria dan aturan perusahaan, dapat memiliki reward berupa bonus juga kenaikan jabatan (tergantung pada kebijakan dari perusahaan). Setiap agen dapat melakukan recruitment agen baru untuk di tim

yang sama ataupun di tim yang dibuat sendiri oleh agen tersebut. Berdasar pada penilaian dari leader tim, masih banyak agen yang kurang mampu mengimplementasikan kerja yang baik. Artinya, masih banyak agen yang belum bisa melakukan pekerjaannya dengan baik dan belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah diberikan pada saat pelatihan. Terkait penilaian kinerja ini, penilaian kinerja agen asuransi di dalam tim X dipengaruhi oleh berbagai macam aspek diantaranya adalah; keaktifan agen asuransi, skill komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing agen, kualitas dari pekerjaan atau hasil pekerjaan yang dilakukan oleh agen berdasarkan pada tanggung jawab yang perusahaan berikan yaitu memberikan pelayanan asuransi yang baik, ketepatan waktu pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, kemampuan serta keterampilan agen saat bekerja, kerjasama yang dibangun di dalam tim termasuk pada komunikasi diantara sesama agen dalam tim, dan aspek terakhir adalah sikap dan perilaku agen asuransi.

## **1.2 Identifikasi permasalahan**

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan strategi yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam mengelola sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Salah satu cara pengelolaan yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berpotensi dalam tercapainya tujuan perusahaan. Pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan berdasar pada hasil evaluasi kinerja yang



dilakukan oleh perusahaan setiap periodenya untuk memudahkan perusahaan dalam melihat perkembangan karyawannya.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, bahwa kualitas kinerja karyawan dari perusahaan asuransi merupakan hal yang sangat penting. Pengaruh dari kualitas kinerja ini adalah agar perusahaan dapat mencapai tujuannya serta pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan asuransi adalah memberikan pelatihan dan pengembangan pada karyawan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK).

Pelatihan '*Product Overview*' menjadi salah satu pelatihan yang dilakukan oleh PT. GPS United untuk membantu para agen mengembangkan kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien (nasabah). Pelatihan ini diharapkan dapat membantu para agen dalam mengedukasi dan memperkenalkan asuransi kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih menyadari kebutuhan asuransi di era saat ini penting. Program pelatihan '*Product Overview*' memberikan pengetahuan kepada agen asuransi tentang hal dasar asuransi Prudential, cara melakukan market survey kepada calon klien, cara melakukan edukasi kepada klien tentang asuransi, mengenalkan produk-produk asuransi yang dimiliki Prudential kepada klien, cara mengatasi permasalahan klien, dan melakukan studi kasus disetiap akhir sesi untuk membantu agen mengasah kemampuan dalam menganalisis serta mengatasi solusi dari permasalahan klien. Program pelatihan ini diadakan secara *hybrid*, yaitu sebagian dilakukan secara online via *zoom meeting*, dan sebagian dilakukan secara tatap muka dikantor pusat GPS United.

Dari hasil observasi bahwa masih banyak “oknum” yang tidak bertanggung jawab atas kewajibannya sebagai agen asuransi dan perusahaan dinilai masih kurang dalam mengelola kinerja karyawan. “Oknum” yang disebutkan ini merupakan “Agen Asuransi” yang dianggap melakukan tindakan diluar peraturan dan ketentuan perusahaan seperti menipu nasabah, klaim asuransi tidak dibayarkan oleh agen, gagal klaim asuransi, dan masih banyak lagi. “Oknum” yang dimaksud ini juga bisa merupakan “Agen” yang belum terdaftar di perusahaan sebagai agen, atau juga bisa merupakan agen-agen yang gagal melakukan ujian test untuk menjadi agen asuransi sehingga menyebutkan dirinya sebagai agen asuransi di suatu perusahaan, ataupun merupakan agen asuransi yang terdaftar di perusahaan dan lolos ujian test AAJI dan AASI namun tidak melakukan pekerjaannya dengan baik atau tidak bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya. Contohnya seperti meninggalkan tanggung jawabnya kepada nasabah. Kasus “oknum” tidak bertanggung jawab terjadi juga di GPS United yang mana hal ini mempengaruhi reputasi perusahaan. Beberapa kasus yang muncul dikarenakan pelatihan kinerja yang kurang efektif sehingga menimbulkan adanya “oknum-oknum” tidak bertanggung jawab. Selain itu juga masih ada beberapa agen asuransi yang terkadang sulit melakukan edukasi pertama kali, sehingga bagi para agen pemula program pelatihan ‘Product Overview’ merupakan cara yang dapat membantu mereka dalam melakukan edukasi serta memperkenalkan produk-produk Prudential kepada calon nasabah. Untuk mengukur keberhasilan program ini, akan dilakukan perbandingan antara data hasil evaluasi kinerja karyawan sebelum melakukan pelatihan dan sesudah melakukan pelatihan.

Berdasar penjelasan diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelatihan 'Product Overview' Agen di PT. GPS?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan 'Product Overview' terhadap kinerja Agen PT. GPS?
3. Apakah sistem pelatihan 'Product Overview' yang dilakukan PT. GPS sudah efektif bagi para Agen?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini diharapkan:

1. Mampu memahami sistem pelatihan 'Product Overview' di PT. GPS United
2. Mampu mengetahui pengaruh pelatihan 'Product Overview' karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. GPS United
3. Mampu mengetahui efektivitas dari sistem pelatihan 'Product Overview' yang dilakukan oleh PT. GPS United

## 1.4 Objek penelitian

### 1.4.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 1.1: Logo Perusahaan

Sumber: *lifeatgps*

PT. Generasi Pasti Sukses atau yang lebih akrab dikenal sebagai GPS United merupakan perusahaan yang berafiliasi dengan PT. Prudential Life Assurance, bergerak dibidang asuransi di Indonesia dan merupakan agensi asuransi terbesar di Indonesia yang berlokasi di Gedung APL Tower, Lantai 36 Unit T5, Jl. S. Parman Kav 28, Tanjung Duren Selatan, Grogol Petamburan, Jakarta Barat 11470. PT. Generasi Pasti Sukses berdiri pada tahun 2014 oleh Gencar, Paula Yuana, Grace, dan Eddy Widjaja sebagai Founder dari GPS United. GPS menjadi agensi asuransi Prudential pada tahun 2019 dan memiliki omset terbesar di Indonesia (About Us – Life At GPS, 2020). GPS menyediakan konsultasi untuk bisnis maupun individu, serta membantu klien tentang pemahaman asuransi lebih baik, memberikan edukasi asuransi kepada klien, calon nasabah, dan masyarakat. Memiliki lebih dari 3000 konsultan profesional yang tersebar di seluruh Kota besar di Indonesia (About Us – Life At GPS, 2020).

PT. GPS United memiliki impian untuk melibatkan generasi milenial yang bersemangat untuk menumbuhkan dan mengembangkan jiwa bisnis mereka dengan GPS United melalui program pelatihan, pengembangan, dan pendampingan kami. Membantu klien dalam mengatasi perencanaan keuangan karena perusahaan menyadari masih adanya kekurangan masyarakat dalam mengelola keuangan sehingga perusahaan ingin membantu masyarakat dalam hal tersebut melalui program-program perusahaan serta menghadirkan konsultan keuangan untuk membantu masyarakat. Kunci utama dari keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah perusahaan memiliki prinsip bahwa setiap individu dan perkembangan jalan suatu bisnis merupakan inti dari semuanya (About Us – Life At GPS, 2020).

## **1.4.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **1.4.2.1 Visi Perusahaan**

Melibatkan generasi milenial yang bersemangat untuk menumbuhkan dan mengembangkan jiwa bisnis mereka dengan GPS United melalui program pelatihan, pengembangan, dan pendampingan kami. Membantu klien dalam mengatasi perencanaan keuangan.

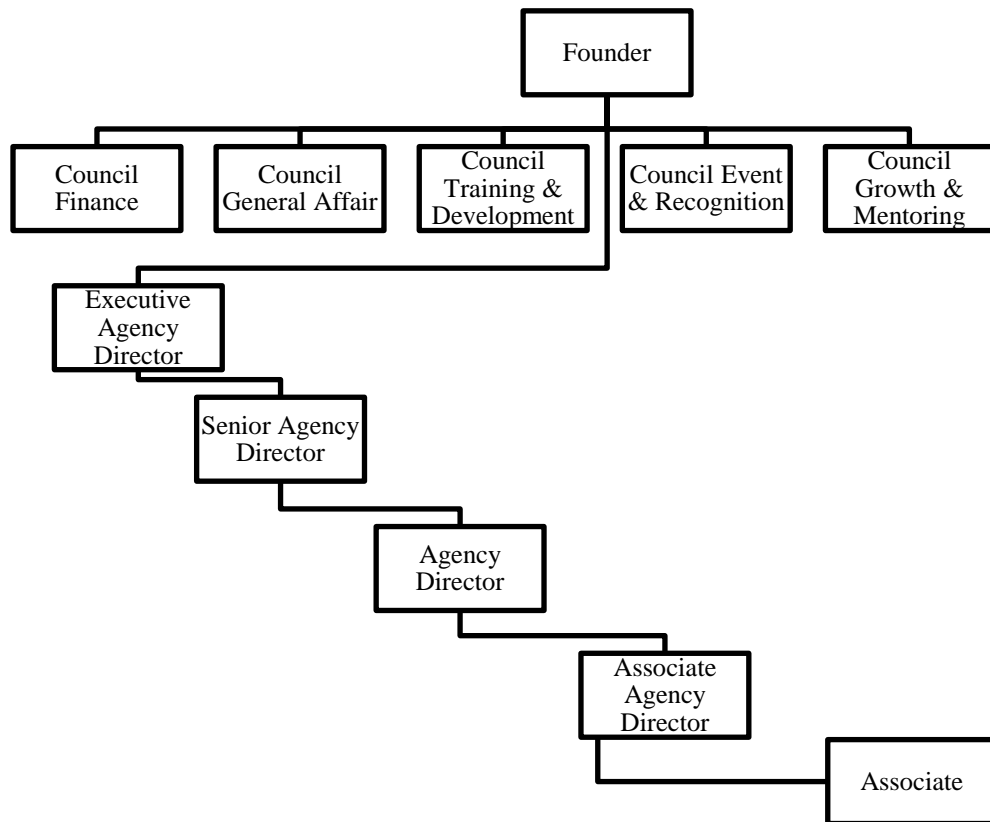
### **1.4.2.2 Misi Perusahaan**

- Memiliki program pelatihan yang sukses dan terbukti bagi para milenial yang tertarik untuk berkarir di bidang asuransi dan keuangan.

- Berfokus pada pengembangan kesuksesan generasi muda dengan berbagai komunitas milenial.
- Saling mendukung dan berbagai hal positif setiap saat.
- Mengadakan acara seru dan menyenangkan untuk memberi nilai tambah bagi member.
- Memiliki beberapa komunitas pengembangan seperti komunitas public speaking dan stock community serta komunitas olahraga.

### **1.4.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Sistem operasional GPS United ini dipegang oleh beberapa bagian diantaranya adalah Founder, Council Finance, Council General Affair, Council Training & Development, Council Event & Recognition, Council Growth & Mentoring, Executive Agency Director, Senior Agency Director, Agency Director, Associate Agency Director, Associate.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi GPS United

Setiap bagian masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut;

1. *Founder*

*Founder* adalah seorang pendiri perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk menentukan visi dan misi perusahaan, memastikan jalannya suatu bisnis, membuat nilai dan keunikan perusahaan, dan *Founder* bertanggung jawab atas keberhasilan perusahaan.

## 2. *Council Finance*

*Council Finance* bertanggung jawab terhadap pengaturan keuangan perusahaan, menginput seluruh transaksi, berfokus pada dana perusahaan seperti pengelolaan dana, pengalokasian, pencarian, dan pembayaran yang dilakukan perusahaan. Dibutuhkan ilmu yang tinggi dibidang ekonomi dan akuntansi serta ketelitian untuk membantu mengatur keuangan dan proses jalannya suatu bisnis.

## 3. *Council General Affair*

*Council General Affair* merupakan posisi yang berfokus pada seluruh operasional perusahaan seperti, mengatur kebutuhan karyawan, kantor, inventari, serta hubungan internal dan external perusahaan. *Council General Affair* bertanggung jawab terhadap SOP perusahaan, pemeliharaan serta perawatan aset, laporan biaya pembelian dan pembayaran untuk kebutuhan kantor, melakukan pengurusan izin dan legalitas perusahaan, membuat hubungan komunikasi yang baik ke seluruh divisi perusahaan.

## 4. *Council Training & Development*

*Council Training & Development* memiliki tanggung jawab terhadap perkembangan kinerja karyawan dan program pelatihan dan pengembangan karyawan. Divisi ini juga melakukan evaluasi terhadap seluruh karyawan perusahaan. *Council Training & Development* memiliki tugas untuk mengatur program pelatihan



yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, memilih instruktur program pelatihan, mengatur seluruh program pelatihan dimulai dari biaya hingga fasilitas yang dibutuhkan untuk pelatihan juga mengatur seluruh rangkaian acara pelatihan dan pengembangan, melakukan evaluasi atau penilaian terhadap seluruh karyawan baik karyawan baru atau lama dengan melakukan konsultasi, melakukan analisa kepada karyawan yang membutuhkan pelatihan, dan memiliki peran yang besar terhadap sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

#### 5. *Council Event & Recognition*

*Council Event* memiliki tanggung jawab terhadap rangkaian acara yang dibuat oleh perusahaan. Selain itu, divisi ini juga memiliki tugas untuk mengatur serta memantau seluruh acara dari mulai membuat acara, proposal acara yang terdiri dari jadwal, tempat, dan seluruh hal yang dibutuhkan untuk membuat acara, melakukan riset tempat, supplier bahkan urusan biaya yang nantinya akan dikeluarkan oleh perusahaan, hingga seluruh kegiatan acara sampai acara selesai. Sedangkan *Recognition* adalah divisi yang bertanggung jawab terhadap pengakuan karyawan yang berhasil melakukan tugasnya dengan baik. *Council Recognition* ini dibuat sebagai bentuk rasa terimakasih perusahaan kepada karyawan yang sudah bekerja dengan baik, sehingga perusahaan memberikan

penghargaan kepada karyawan yang sudah bekerja keras untuk perusahaan.

6. *Council Growth & Mentoring*

*Council Growth dan Mentoring* memiliki peran sebagai penasehat dan pendukung untuk karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Membimbing karyawan dan mendampingi karyawan untuk bekerja dengan baik dan mengacu pada visi dan misi perusahaan.

7. *Executive Agency Director*

*Executive Agency Director* adalah satu program *Management Developing* yang bertugas untuk membantu karyawan untuk menjadi seorang perencanaan keuangan yang profesional. Selain itu juga bertanggung jawab untuk membantu melayani masyarakat menyediakan perencanaan keuangan di masa yang akan datang dengan proteksi dan investasi dan konsep pelayanan serta penjualan yang sesuai dengan aturan perusahaan.

8. *Senior Agency Director,*

*Senior Agency Director* bertanggung jawab dalam memantau kinerja agent dibawahnya, dan membimbing bawahannya untuk terus berkembang hingga dapat mencapai targetnya. Selain itu juga memiliki tugas merekrut calon agen yang bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi serta memimpin mereka untuk bisa mencapai target.

9. *Agency Director*,

*Agency Director* memiliki tugas untuk mengatur serta melakukan perencanaan keagenan perusahaan dan rencana bisnis, bertanggung jawab dalam kinerja penjualan agen asuransi dan memastikan suatu wilayah dapat mencapai targetnya. Selain itu, *Agency Director* juga bertanggung jawab dalam jumlah premi yang dijual di dalam suatu wilayah.

10. *Associate Agency Director*,

*Associate Agency Director* memiliki tanggung jawab terhadap target yang diberikan oleh perusahaan. *Associate Agency Director* bertugas untuk memberikan edukasi kepada klien terkait perencanaan keuangan atau asuransi, membuat proposal produk untuk klien sesuai dengan analisa kebutuhan konsumen, membuat laporan penjualan serta membantu pengembangan tim.

11. *Associate*

*Associate* memiliki tanggung jawab terhadap pemasaran produk penjualan, melakukan penawaran produk kepada calon klien, melakukan pertemuan dengan klien, dan memiliki tugas untuk bisa membangun hubungan yang baik dengan calon klien, serta wajib mengikuti training yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### 1.4.4 Program - Program GPS United

GPS United memberikan program-program pelatihan serta pengembangan kepada pekerja untuk membantu mereka mengembangkan kinerja serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. GPS United telah menghasilkan individu-individu yang sukses secara mandiri di sektor asuransi melalui program *training*, pengembangan, dan pendampingan perusahaan (About Us – Life At GPS, 2020). Program pelatihan dan pengembangan diantaranya adalah *Pruventure*, *Genesis*, dan *Part Time*.

- ***PRUVENTURE***



Gambar 1.3: Program PRUventure

Sumber: *lifeatgps*

*PRUVENTURE* merupakan program kewirausahaan yang diselenggarakan oleh Prudential Indonesia, yang bertujuan untuk menciptakan profesional muda yang fokus di bidang keuangan, dan menjadi Mitra Prudential sebagai pemimpin dan pemilik agensi (GPS United, 2020). GPS mendapatkan hak istimewa untuk mengadakan proses rekrutmen kandidat *PRUVENTURE* yang memenuhi syarat dari berbagai macam jurusan, dan saat ini sudah berhasil mengumpulkan anggota *PREVENTURE* dan terus bertambah. Anggota *PREVENTURE* akan mendapatkan tunjangan setiap bulan, komisi, serta bonus, hadiah perjalanan dan prestasi

internasional selama mengikuti program. Anggota juga berkesempatan untuk mewujudkan impian dan peluang penghasilan ratusan juta rupiah serta prestasi setiap bulannya dan tahunnya (GPS United, 2020).

- **GENESIS**



Gambar 1.4: Program Genesis

Sumber: *lifeatgps*

*GENESIS* merupakan sebuah program pelatihan yang diselenggarakan selama 6 bulan dan pendampingan dengan berfokus pada kepemimpinan, keuangan, pemasaran, penjualan, pengembangan diri, dan juga manajemen media sosial. Pelatihan ini dilakukan dengan tujuan dapat membentuk *Entrepreneur* Profesional Muda di bidang keuangan. GPS mencari kandidat terbaik dari jurusan apapun yang memenuhi persyaratan *GENESIS*. Program ini telah diselenggarakan selama 3 gelombang dengan anggota berlatar belakang profesi yang berbeda (GPS United, 2020).

- **PART TIME**

## PART TIME PROGRAM

Gambar 1.5: Program Part Time

Sumber: *lifeatgps*

Pelatihan untuk menjadi agen asuransi yang juga berfokus menjadi seorang *Financial Planner*, merancang keuangan nasabah, mengedukasi produk keuangan asuransi yang cocok dan sesuai dengan kondisi nasabah saat itu (GPS United, 2020). Pada kesempatan ini anggota dilatih dalam waktu kerja yang fleksibel serta pengembangan potensi diri dan keterampilan serta minta dalam meraih impian. Anggota mendapatkan pelatihan *skill* dan *knowledge*, pengetahuan tentang asuransi, produk, dan pengetahuan yang relevan dengan industri asuransi. Anggota juga dilatih cara berkomunikasi, perencanaan keuangan, dan manajemen waktu serta tim juga kepemimpinan dalam sebuah tim (GPS United, 2020).

Program-program ini dibuat berdasarkan pada pelayanan yang disediakan oleh PT. GPS United untuk melatih sekaligus mengembangkan kinerja para pekerja sehingga menjadi individu yang profesional di bidang keuangan dan asuransi, yang juga berfokus pada kepemimpinan, pemasaran, penjualan, pengembangan diri, dan juga manajemen media sosial (Genesis Program – Life At GPS, 2020). Selain itu, GPS United juga memiliki beberapa layanan seperti konsultasi asuransi profesional untuk perencanaan keuangan di masa depan, memiliki banyak komunitas milenial yang beranggotakan para agen GPS United dan generasi muda yang ingin mengembangkan karir mereka, layanan pembelian atau klaim asuransi Prudential. Komunitas yang dibuat oleh GPS United berupa komunitas *public speaking*, gocuan saham, komunitas bersepeda, komunitas lari dan bulu tangkis.

#### **1.4.5 Produk atau Jasa GPS United**

PT. GPS United yang merupakan perusahaan yang berafiliasi dengan Prudential Indonesia yang bergerak dibidang asuransi. Agen-agen asuransi yang dikembangkan oleh PT. GPS United ini menjual berbagai macam produk asuransi yang ada di Prudential, membantu peningkatan penjualan asuransi Prudential melalui agen-agen terbaik yang profesional dan sudah terlatih untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan membantu menyelesaikan permasalahan keuangan dan asuransi dimasyarakat. Produk-produk yang dijual dan dikenalkan kepada masyarakat merupakan berbagai macam produk asuransi yang ada di Prudential terutama asuransi jiwa dan asuransi kesehatan.

- **Asuransi Kesehatan**

Merupakan asuransi yang memberikan perlindungan kesehatan dan rawat jalan bagi nasabah. Prudential menawarkan kebebasan nasabah dalam memilih tipe dan maximum harga untuk kamar rawat inap, mencakup perlindungan untuk sakit kritis dan juga kecelakaan (Prudential Indonesia, 2020).

- **Asuransi Jiwa**

Memberikan perlindungan dalam jangka waktu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta melindungi keluarga dari risiko yang mungkin terjadi (Prudential Indonesia, 2020).

- **Pendidikan**

Produk yang membantu mengatur serta mempersiapkan biaya pendidikan untuk anak di masa yang akan datang termasuk persiapan adanya inflansi atau kenaikan biaya-biaya untuk pendidikan. Produk ini juga melindungi risiko akibat meninggal dunia atau kecelakaan yang terjadi pada orang tua sehingga pendidikan akan terus berlanjut atau tidak berdampak pada biaya pendidikan anak (Prudential Indonesia, 2020).

- **Perlindungan Bebas Premi**

Merupakan suatu produk yang memberikan perlindungan dimasa kritis melalui asuransi bebas premi. Selain perlindungan kondisi kritis, produk ini juga memberikan ketenangan jiwa bagi keluarga (nasabah) (Prudential Indonesia, 2020).

- **Dana Investasi**

Produk yang menjadi solusi untuk nasabah yang tertarik untuk investasi di bidang asuransi yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Produk ini memberikan perlindungan asuransi jiwa yang terikat dengan investasi, memiliki masa tangguh sampai usia 99 tahun. Prudential memiliki sekitar 7 jenis produk dana investasi diantaranya; *PRULink Investor Account*, *PRULink Syariah Investor Account*, *PRULink Assurance Account*, *PRULink Syariah Assurance Account*, *PRULink Capital Account*, *PRULink Syariah Generasi Baru*, *PRULink Generasi Baru* (Prudential Indonesia, 2020).



- **Produk Syariah**

Produk asuransi syariah berbeda dengan produk asuransi lainnya yang memiliki konsep *risk transferring* (mengalihkan risiko), produk asuransi syariah memiliki konsep *risk sharing* (berbagi risiko) atau upaya untuk saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi (Prudential Indonesia, 2020).

- **Bancassurance**

Merupakan produk asuransi untuk memberikan perlindungan melalui jasa perbankan yang disediakan oleh perusahaan. Bank yang disediakan oleh perusahaan diantaranya adalah Standard Chartered, UOB, BCA, Shinhan Bank, Permata Bank Syariah, Bank Muamalat, Non-Bank, Bank Neo Commerce (Prudential Indonesia, 2020).

- **Perlindungan Karyawan**

Produk asuransi yang memberikan perlindungan kepada karyawan perusahaan melalui asuransi yang dipilih atas dasar rencana dan kebutuhan badan usaha. Memiliki kemudahan persyaratan yang dapat diikuti oleh setiap badan usaha yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari setiap badan usaha. Dalam produk ini tersedia dua jenis produk yang disediakan oleh Prudential yaitu *PRUWorks* (minimal 30 karyawan), dan *PRUCorporate* (minimal 5 karyawan) (Prudential Indonesia, 2020).

Produk-produk diatas merupakan produk yang tersedia di Prudential Indonesia. Kebanyakan dari agen GPS United menjual berbagai macam produk asuransi kesehatan dan asuransi jiwa yang ada di Prudential baik Tradisional atau *Unit Link* dan konvensional maupun Syariah tergantung kepada kebutuhan dari setiap nasabah.