

## Effect of Job Training and Commissions on the Performance of General Insurance Agents (Case Study at PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Semarang Branch)

Irawan Malebra<sup>1</sup>, Kurniani, Anis Safitri

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang  
Jl. Prof. H. Soedarto S.H., Tembalang, Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50275, Indonesia  
Email: <sup>1</sup> [irawan.malebra@polines.ac.id](mailto:irawan.malebra@polines.ac.id)

### ABSTRACT

*The research aims to understand the influence of job training and commission on the performance of general insurance agents, a case study conducted at PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Semarang Branch. This study selected a sample of 100 respondents using the simple random sampling technique and the probability sampling method. Data was collected through observation, interviews, literature review, and questionnaires. The Agree-Disagree Scale with a scoring range of 1-10 was used in this research. The data were analyzed using descriptive analysis, research instrument tests, and multiple regression analysis methods. Hypothesis testing was conducted using the F-test, t-test, and coefficient of determination test. The results regarding the respondents' characteristics showed that the majority of respondents were females aged 31-40 with a bachelor's degree as their highest educational background. Most respondents had been working as general insurance agents at PT Asuransi Allianz Utama for 1-2 years, primarily in the Semarang agency region. Descriptive analysis results indicated that all indicators of the variables job training (X1), commission (X2), and general insurance agent performance (Y) had high interpretations within the range of 42.9 - 61.0. The instrument test results on the questionnaire data were declared valid and reliable. Multiple regression analysis yielded the equation  $Y = 2.523 + 0.414X1 + 0.292X2$ . The results of both partial and simultaneous hypothesis tests showed a significant and positive influence on general insurance agent performance. The coefficient of determination test revealed that 59.9% of the variance in general insurance agent performance was influenced by job training and commission, while 40.1% was influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** Job Training, Coommision, Insurance Agent Performance

### Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komisi terhadap Kinerja Agen Asuransi Umum (Studi Kasus pada PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang)

#### Abstrak

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan kerja dan komisi terhadap kinerja agen asuransi umum studi kasus pada PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang. Penelitian ini mengambil sampel dari 100 responden menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* dan teknik samplingnya *probability sampling*. Observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan *Agree-Disagree Scale* dengan *scoring* 1-10. Data diolah menggunakan metode analisis data yang berupa uji analisis deskriptif, uji

instrumen penelitian dan analisis regresi berganda. Kemudian data diuji menggunakan uji hipotesis yang berupa uji f, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil dari karakteristik responden, mayoritas responden merupakan perempuan yang berusia 31 - 40 tahun dengan riwayat pendidikan terakhir sarjana. Sebagian besar responden telah bergabung menjadi agen asuransi umum di PT Asuransi Allianz Utama selama 1 – 2 tahun dan sebagian besar berada di wilayah keagenan Semarang. Hasil dari analisis deskriptif semua indikator dari variabel pelatihan kerja (X1), komisi (X2), dan kinerja agen asuransi umum (Y) mempunyai interpretasi tinggi yang terdapat pada rentang 42,9 – 61,0. Hasil dari uji instrumen penelitian pada data hasil kuesioner dinyatakan valid dan reliable. Hasil dari analisis regresi berganda diperoleh persamaan  $Y = 2,523 + 0,414X1 + 0,292X2$ . Hasil dari uji hipotesis secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja agen asuransi umum. Hasil dari uji koefisien determinasi yang didapat, yaitu kinerja agen asuransi umum dipengaruhi oleh pelatihan kerja dan komisi sebesar 59,9% dan 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Keyword:** Pelatihan Kerja, Komisi, Kinerja Agen Asuransi

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri asuransi umum di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan. Peningkatan kesadaran akan perlindungan asuransi dan kesejahteraan masyarakat menjadi pendorong utama pertumbuhan. Pada Triwulan-I 2023, pendapatan premi Asuransi Umum mencapai 26,1 Triliun Rupiah, naik dari 22,4 Triliun Rupiah tahun sebelumnya (AAUI.or.id, 2023). Terutama dalam asuransi kesehatan, pengiriman, kendaraan bermotor, dan asuransi kredit, terjadi peningkatan yang signifikan dalam premi yang dibayarkan nasabah. Agen asuransi memainkan peran penting dalam peningkatan ini.

Peran agen asuransi sebagai perwakilan perusahaan sangat penting dalam menjual produk asuransi (Nopriyansah, 2016). Agen yang berhasil membangun hubungan kuat dengan calon nasabah, menjelaskan produk dengan jelas, dan memberikan solusi sesuai kebutuhan akan berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan premi. Pelatihan kerja yang diterima oleh agen asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja mereka (Nitisemito dalam Fauzan,

2020:10). Pelatihan efektif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, memungkinkan agen untuk lebih baik menjual dan memberikan layanan yang memuaskan.

Selain pelatihan, sistem komisi juga memainkan peran kunci dalam memotivasi agen. Komisi yang sesuai dan adil dapat mendorong agen untuk mencapai target penjualan. Penelitian Ritonga (2020) menunjukkan bahwa komisi berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen asuransi. Perusahaan asuransi perlu menciptakan keseimbangan antara kontribusi agen dan imbalan atau kompensasi (Rachmawati *et al.*, 2021). PT Asuransi Allianz Utama Indonesia adalah salah satu perusahaan yang telah menerapkan pelatihan intensif dan komisi menarik untuk meningkatkan kinerja agennya.

Namun, hubungan antara pelatihan, komisi, dan kinerja agen bisa kompleks. Kurangnya pelatihan yang memadai dapat mengurangi potensi penjualan agen, bahkan jika mereka memiliki komisi tinggi. Begitu pula sebaliknya. Meski demikian, penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan komisi saling memperkuat satu

sama lain dalam meningkatkan kinerja agen.

Meskipun PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang telah

mengadakan pelatihan rutin dan memberikan komisi besar, persentase agen aktif relatif rendah, tidak lebih dari 35% secara keseluruhan.

**Tabel 1. Total Agen PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Tahun 2022**

<b>By Region</b>	<b>Total Agent</b>	<b>Active Agent (Have Production)</b>	<b>Active Agent</b>
BANDUNG	297	107	36%
DENPASAR	302	95	31%
JAKARTA	3740	1269	34%
MEDAN	501	135	27%
<b>SEMARANG</b>	<b>532</b>	<b>151</b>	<b>28%</b>
SURABAYA	388	99	26%
MAKASSAR	229	40	17%
Total	5989	1896	32%

Sumber: PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang, 2023

Meskipun pelatihan kerja dan komisi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja agen asuransi, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh kedua faktor ini secara bersamaan. Oleh karena itu, peneliti menganggap penting adanya penelitian tentang bagaimana faktor pelatihan kerja dan komisi yang didapatkan agen asuransi mempengaruhi kinerja mereka. Berdasarkan uraian di atas, penulis memilih PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang sebagai subjek penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komisi Terhadap Kinerja Agen Asuransi Umum (Studi Kasus Pada PT Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang)”**.

**Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Menurut Hasibuan (2019:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar mereka dapat

dengan efektif dan efisien membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Lebih lanjut, Dessler (2019:4) mengemukakan “manajemen sumber daya manusia adalah suatu kebijakan yang perlu digunakan oleh manajer untuk mengelola orang lain sebagai sumber daya manusia dari posisi manajer, meliputi: perekrutan, penyingkapan, pelatihan, pengembalian, dan penilaian atau evaluasi kinerja kerja dari karyawan yang bekerja pada perusahaan.” Berdasarkan definisi di atas, manajemen sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam perusahaan yang akan membantu memenuhi kebutuhan manusia baik individual maupun dalam organisasi.

**Kinerja**

Mangkunegara (2017:67) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Hal ini berarti, yang diperhatikan tidak hanya kuantitas, kualitas, dan penyelesaian, tetapi juga tanggung jawab dan kesesuaian dari tugas atau pekerjaan yang diberikan. Robbins (2016:260) berpendapat ada lima indikator kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

### **Pelatihan Kerja**

Menurut Dessler (2019:284), pelatihan kerja adalah proses mengajarkan karyawan baru atau lama mengenai keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka saat ini. Pelatihan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan usaha sistematis dan terorganisir yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan anggota organisasi dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan dan mencapai tujuan bersama perusahaan atau organisasi. Mangkunegara (2017:44) mengemukakan bahwa pelatihan kerja memiliki beberapa indikator, yakni tujuan pelatihan, materi pelatihan, metode yang digunakan, peserta pelatihan, dan kualifikasi pelatih (instruktur).

### **Komisi**

Dalam KBBI (2023), dijelaskan bahwa:

Komisi adalah sebuah imbalan berupa uang yang diberikan karena jasa seseorang dalam jual beli. Komisi dapat diberikan kepada sekelompok orang yang ditunjuk pemerintah, rapat, dan sebagainya untuk menjalankan fungsi tertentu.

Sondang P. Siagian (2018:268) menyatakan bahwa ada dua jenis sistem komisi. Jenis sistem komisi yang pertama memberikan gaji pokok kepada karyawan, tetapi mereka dapat menerima komisi sebagai bonus karena melakukan tugas

dengan baik. Sedangkan, yang kedua memberikan komisi semata-mata sebagai penghasilan kepada karyawan. Sistem komisi yang kedua ini paling sering diterapkan untuk tenaga-tenaga penjualan di perusahaan-perusahaan tertentu seperti asuransi, properti, dan kendaraan bermotor. Menurut Hasibuan (2019:118), komisi merupakan salah satu bentuk dari kompensasi langsung. Sementara yang dimaksud dengan kompensasi langsung, yaitu kompensasi atau imbalan yang berwujud uang. Hasibuan (2019:122) juga menyatakan penentuan kompensasi harus didasarkan pada undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku dan berdasarkan prinsip layak dan adil.

### **METODE PENELITIAN**

Sugiyono (2019:127) memberikan penjelasan bahwa populasi mengacu pada area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang diambil adalah agen asuransi umum aktif di PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang yang berjumlah .

Jumlah sampel ditetapkan menggunakan rumus *Slovin* dan hasil perhitungannya menghasilkan sebanyak 61 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, dan untuk mengukur data, digunakan skala interval dengan rentang 1 hingga 10. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pada penelitian ini menjawab hipotesis yang dibuat melalui analisis

korelasi, uji determinasi, regresi linear berganda, uji t dan uji F dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.

Berikut ini merupakan hasil perhitungan analisis atas penelitian.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1 Regresi Linier Berganda**

Model	Koefisien Tidak Standar	t	Sig.
	Beta		
(Constant)	2,523	3,957	0,000
Pelatihan Kerja (X1)	0,414	4,382	0,000
Komisi (X2)	0,292	2,961	0,004

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 regresi linier berganda, didapatkan hasil persamaan regresi, sebagaimana disajikan berikut:

$$Y = 2,523 + 0,414X1 + 0,292X2$$

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

R	R Square	R <sup>2</sup> yang Disesuaikan
<b>0,783</b>	<b>0,613</b>	<b>0,599</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 2 memperlihatkan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,599 atau 59,9% yang menunjukkan bahwa variabel bebas, yaitu pelatihan kerja dan komisi

menyumbangkan pengaruh sebesar 59,9% terhadap keputusan pembelian, sementara 40,1% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Uji F

**Tabel 3. Hasil Uji Simultan (UJI F)**

Model	F	Sig.
Regresi	45,871	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3, nilai F hitung sebesar 45,871 > F *table* 3,159 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Maka variabel pelatihan kerja dan komisi secara

bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja agen asuransi umum.

## Uji T

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (UJI T)

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikansi	Keterangan
Pelatihan Kerja (X1)	4,382	2,002	0.000	Signifikan
Komisi (X2)	2,961	2,002	0.004	Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4 memperlihatkan bahwa variabel pelatihan kerja (X1) mempunyai t hitung 4,382 > t tabel 2,002 dan signifikansi bernilai 0,000 < 0,05, berarti hipotesis alternatif 1 (Ha1) diterima bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan kerja dengan kinerja agen asuransi umum. Variabel komisi (X2) mempunyai t hitung 2,961 > t tabel 2,002 dan signifikansi bernilai 0,004 < 0,05 yang berarti hipotesis alternatif 2 (Ha2) diterima bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komisi dengan kinerja agen asuransi umum.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan kerja dan komisi terhadap kinerja agen PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelatihan kerja dan komisi memiliki nilai indeks rata-rata yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelatihan kerja dan komisi yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan kinerja agen asuransi umum.
- Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan komisi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi umum.
- Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukan bahwa baik variabel pelatihan kerja (X1) maupun variabel komisi (X2) mempunyai nilai signifikansi 0.000 dan 0.004 yang

berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kinerja agen asuransi umum dipengaruhi oleh pelatihan kerja dan komisi. Sedangkan dari hasil uji simultan uji F diketahui bahwa variabel pelatihan kerja (X1) dan komisi (X2) mempunyai nilai F hitung sebesar 19.126 > F tabel 3,159 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa variabel pelatihan kerja dan komisi secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja agen asuransi umum di PT Asuransi Allianz Utama Indonesia.

- Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa pelatihan kerja (X1) dan komisi (X2) secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi umum (Y) sebanyak 59,9%, sedangkan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan tanggapan dari kuesioner penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diambil. Berikut adalah saran-saran yang telah dikelompokkan:

- PT Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Semarang diharapkan dapat meningkatkan kualifikasi pelatih (instruktur) guna memotivasi peserta pelatihan untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan kerja. Sehingga tujuan pelatihan kerja dapat tercapai dengan efektif.

- b. Perusahaan juga diharapkan lebih terbuka dan transparan terhadap sistem komisi yang dijalankan untuk menciptakan kepercayaan agen kepada perusahaan bahwa sistem komisi yang dijalankan sudah adil.
- c. Perusahaan diharapkan dapat memantau kinerja agen secara intensif untuk mengukur dampak nyata dari pelatihan kerja dan komisi terhadap hasil penjualan. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi efektivitas program yang ada dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

- a. **Sampel Terbatas:** Jumlah responden terbatas
- b. **Lokasi Terbatas:** Penelitian ini hanya berfokus pada area Semarang, sehingga hasil tidak bisa di generalisasi secara luas.
- c. **Kendala Waktu:** Keterbatasan waktu mempengaruhi jumlah dan kedalaman data.
- d. **Variabel Tidak Dicakup:** Faktor lain yang memengaruhi pembelian yang mungkin.
- e. **Metode Kuesioner:** Metode kuesioner memiliki keterbatasan dalam menggali pemahaman yang mendalam.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

AAUI.or.id. 2023. *Industri Asuransi Umum Catatkan Tren Positif Pada Pembukaan Premi Triwulan IV 2022*. <https://aaui.or.id/industri-asuransi-umum-catatkan-tren-positif-pada-pembukaan-premi-triwulan-iv-2022-total-pertumbuhan-premi-industri-asuransi-umum-naik-153-secara-yon-y/> (16 Juni 2023)

Dessler, Gary. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Fauzan, Belia Intan. 2020. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pifi Indonesia*. *Jurnal Admisi dan Bisnis* 3 (21): 181-188. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.

Hasibuan, Malayu. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

kbbi.kemdikbud.go.id. 2023. *KBBI Daring – Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Komisi> (16 Juni 2023)

Lifepal.co.id. 2022. *Agen Asuransi: Pengertian, Tugas, Komisi, dan Cara Mendaftar*. <https://lifepal.co.id/media/agen-asuransi/#Pengertian%20Agen%20Asuransi> (16 Juni 2023)

Mangkunegara, A.A. Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nopriyansah, Waldi. 2016. *Asuransi Syariah: Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Yogyakarta: ANDI.

Rachmawati, Putri dkk. 2021. *The Influence of Rewards and Work Motivation on the Performance of Allianz Insurance Agents in an Islamic Economic Perspective*. *Journal of Social Sciences* 4 (1), 148-152. Bandar Lampung: UIN Raden Intan.

Ritonga, Muhammad Rizki Ananda. 2020. *Pengaruh Komisi Terhadap Kinerja Agen Asuransi di PT Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang HM. Yamin Medan*. Skripsi. Medan: UIN Sumatera Utara.

Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.