

KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DI BRI *LIFE* CABANG CIAMIS

Lia Yuliana¹, Endang Rustendi²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh,
Jl. RE. Martadinata No.150 Ciamis, Jawa Barat, 46274, Indonesia^{1,2}

Email : liayuliafeunigal19@gmail.com¹, tendiendang@gmail.com²

Abstrak

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan. Fokus pada penelitian ini yaitu : 1. Bagaimana sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis? 2. Bagaimana kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis?. Tujuan penelitian ini: 1. Untuk mengetahui sumber daya manusia BRI *Life* Cabang Ciamis. 2. Untuk mengetahui kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan jenis kualitatif deskriptif dengan subyek penelitian menggunakan *purposive* dan metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah diperoleh. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis berkualitas, mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi kewirausahaan, kesehatan fisik dan jiwa yang prima bertalenta. 2. Kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis diperlukan pelatihan dan pengembangan agar meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci: Kinerja, Sumber Daya Manusia

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan.

Manajemen sumber daya manusia mengurus tentang rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemberian imbalan, usaha mempertahankan, penilaian, dan promosi personil dalam sebuah organisasi. Dalam praktek manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya dijelaskan dari definisi manajemen sumber daya manusia sebagai

proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas penarikan, pengembangan, integrasi, kompensasi, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan-tujuan individual, sosial dan organisasional.

Sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal dan canggih dan tanpa peran aktif sumber daya manusia, tidak berarti apa-apa. Sifat fundamental itu terletak pada kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang lama, yang tidak terarah pada usaha mendayagunakan manusia untuk mewujudkan eksistensi organisasi atau perusahaan yang kompetitif. Titik beratnya lebih ditekankan pada aspek-aspek administrasi dalam arti sempit, berupa kegiatan pelayanan ketatausahaan yang tertib dan sistematis. Pada

giliran berikut memang terlihat beberapa perkembangan yang lebih maju, namun harus diterima kenyataan bahwa bobotnya lebih ditekankan pada kepentingan kedua belah pihak.

Apabila ditekankan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, salah satu implikasinya adalah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh suatu organisasi adalah sumber daya manusia.

Dalam kebijakan perusahaan yang baik, maka masalah sumber daya manusia harus selalu menjadi perhatian. Sumber daya manusia sangat unik yang berbeda dari sifat-sifatnya. Sumber daya manusia ini bekerja dengan sifat-sifatnya yang khas yang memiliki perasaan, pikiran, emosi, harapan dan lain sebagainya berbeda dari *asset* lainnya yang tidak mempunyai perasaan. Produktivitas sumber daya manusia sangat tergantung pada situasi lingkungannya. Ia akan berprestasi jika atas prestasinya itu dihargai maka dia tidak akan berupaya untuk berprestasi.

Sejalan dengan berkembangnya industri, maka hal yang seharusnya dilakukan adalah industri asuransi yang memiliki tenaga unggul ialah asuransi dapat bersaing di era globalisasi saat ini. Keahlian yang sangat dibutuhkan adalah meliputi keahlian manajemen resiko yang mampu memahami dan mengelola resiko-resiko yang terus berkembang secara dinamis. Terobosan paling penting menggairahkan dari era globalisasi saat ini adalah bukan karna teknologi, melainkan karena konsep yang luas tentang apa artinya manusia itu. Di mana sumber daya manusia mampu memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, yang mampu memberikan keunggulan-keunggulan kepada perusahaan dalam waktu yang relatif lama.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Apabila sumber daya manusia memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu

diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan atau disebut pula sebagai pembinaan sumber daya manusia. Pada umumnya setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatannya berpedoman pada sasaran yang akan dicapainya melalui diklat-diklat sebelum atau sesudah penempatan kerja dengan tujuan agar visi dan misinya dapat terpenuhi dengan sempurna (R Ruheli, 2023).

Cara pendekatan baru yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan sumber daya manusia tersebut sekarang ini lebih dikenal sebagai pemberdayaan Sumber daya manusia, yaitu suatu pendekatan yang lebih bersifat *bottom-up*. Dalam perbankan sendiri perlunya pemberdayaan agar pelayanan yang diberikan pihak bank menjadi lebih dekat dengan nasabah, dan memperbaiki pelayanan transaksi serta memperbaiki produktivitas yang pada akhirnya memenangkan kompetensi. Manfaat pemberdayaan sendiri untuk meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu, yang pada waktu sebelumnya tidak pernah percaya mungkin dilakukan. Akibatnya akan terjadi peningkatan kepuasan kerja, kerja sama yang lebih dekat dengan orang lain, dan bekerja dengan tujuan yang lebih jelas.

Manusia adalah makhluk Tuhan yang selalu melakukan kegiatan ekonomi yaitu selalu berusaha memenuhi kebutuhannya. Kegiatan usaha sesuai dengan dinamikanya akan selalu meningkat. Akan tetapi peningkatnya usaha tidaklah selalu diimbangi dengan peningkatan kemampuan. Karenanya, manusia selalu berusaha dengan segala daya untuk memenuhi kekurangannya dalam hal kemampuan yang berhubungan dengan manusia lain yang mempunyai kemampuan.

Setiap organisasi yang berorientasi pada efisiensi dan efektivitas dalam suatu kegiatannya akan selalu berusaha mencari dan mendapatkan sumber daya manusia atau tenaga kerja berpengalaman dan memiliki latar belakang pendidikan formal yang memadai,

seperti yang diisyaratkan pada setiap jabatan. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia sebagai pelaku yang dapat menjalankan kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan adalah karyawan yang berkualitas dan berprofesional yang mampu menjalankan kegiatan perusahaan.

BRI *Life* Ciamis, merupakan salah satu perusahaan asuransi yang terkemuka di Indonesia, memiliki produk-produk asuransi yang menarik yang dapat diandalkan. Berawal dari bisnis asuransi jiwa di tahun 2004, kesuksesan BRI *Life* Ciamis, dilanjutkan dengan dibangunnya bisnis asuransi umum pada tahun 2011 BRI *Life* Ciamis, mengembangkan usaha dengan semakin lengkap dan kuat dan terus berfokus untuk menyediakan berbagai solusi sesuai kebutuhan pemegang polis, baik disegi layanan keuangan dan investasi, maupun solusi perlindungan jiwa dan *asset*. Asuransi ini selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Hal itu sesuai dengan komitmen dan tujuan awal dari berdirinya BRI *Life* Ciamis, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. Asuransi BRI *Life* Cabang Ciamis, saat ini sudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia dengan menggunakan pendekatan modern tanpa melupakan nilai-nilai tradisional, yang memang telah melandasi BRI *Life* Cabang Ciamis sejak awal berdirinya.

Prosedur dan syarat *klaim* PT. Asuransi Jiwa BRI *Life* Cabang Ciamis pun harus diketahui oleh para pemegang polis atau calon pemegang polis. PT. BRI *Life* Ciamis juga memiliki nilai lebih karena adanya kemudahan dalam pengajuan dokumen proses klaim asuransi. Pemegang polis atau calon pemegang polis hanya mengumpulkan data diri seperti kartu tanda kepemilikan peserta dan KTP yang bersangkutan. Dengan prosedur dan syarat klaim tersebut akan memudahkan karyawan dalam mengakses data nasabah yang telah mengajukan asuransi jiwa. Sebagaimana

pernyataan karyawan PT. BRI *Life* yang pernah ada sebelumnya menjelaskan bahwa calon pemegang polis dapat *mengklaim* asuransi tersebut dalam waktu satu hari setelah data diproses.

Ditambah lagi dengan adanya *customer service* dari BRI *Life* Ciamis, yang selalu siap membantu dalam proses pengajuan klaim asuransi yang menjadi nilai tambah tersendiri bagi nasabah atau calon pemegang polis untuk memilih suatu perusahaan asuransi, terutama BRI *Life* Ciamis yang telah memiliki pengalaman cukup lama dalam melayani kepentingan masyarakat Indonesia. Data nasabah di asuransi BRI *Life* Cabang Ciamis mengalami kenaikan pada 2019-2020 dari 120 nasabah menjadi 450 nasabah, akan tetapi, pada 2020-2021 terjadi penurunan yang cukup signifikan dari 450 nasabah menjadi 182 nasabah.

Setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan yang harus dicapai, untuk mewujudkan dan mengembangkan eksistensinya memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Pemilihan dan penggunaan manajemen yang efektif dan efisien di lingkungan perusahaan dilakukan oleh manusia sebagai sumber daya yang sangat penting dalam perusahaan karena sumber daya manusia menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongannya dan peran nyata seperti yang disaksikan dalam setiap perusahaan ataupun dalam organisasi.

Penulis ingin meneliti kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* sudah mencapai tujuan yang efektif atau belum melihat bahwasanya sempat terjadi penurunan nasabah pada 2020-2021. Maka penulis dapat memfokuskan permasalahan dalam penulisan ini yaitu (a) Bagaimana kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis?, (b) Bagaimana sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik dari organisasi publik maupun privat. Kinerja atau *performance* diartikan dengan pelaksanaan tugas, hasil kerja ataupun prestasi kerja. Dalam kamus *webster* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yaitu, yang dimaksud sumber daya ialah alat atau kekayaan yang tersedia (*available means*) kemampuan atau bahan untuk menyelesaikan persoalan atau masalah.

Sumber daya manusia mempunyai makna yang lebih luas dari prestasi kerja termasuk di dalamnya bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang dapat dibuktikan secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Sumber daya manusia juga dikenal dengan sebutan *Human Resources* (HR) yang menjadi penggerak dalam dunia kerja, baik institusi maupun industri, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan melalui penggerak, pemikir, perencana, dan pengembangan untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategi dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan

pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola sumber daya manusia di dalam dinamika interaksi antara organisasi pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda. Manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Pengukuran kinerja dapat dipakai dalam penilaian kinerja karyawan, tentu hal ini di harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan dalam pengukuran kinerja yaitu perilaku, input (*input*), perilaku (*proces*), dan hasil kerja (*output*).

1. Kinerja berbasis perilaku

Lebih menekankan kepada pegawai pelaksana kinerja, penilaian kinerja di fokuskan kepada perilaku dengan atribut-atribut, karakteristik dan kualitas personal yang dipandang sebagai faktor utama kinerja.

2. Kinerja berbasis perilaku

Tidak semata-mata berfokus pada faktor pegawai namun berkonsentrasi pada perilaku yang dilakukan seseorang dalam melakukan kerja.

3. Kinerja berbasis hasil kerja

Kinerja berbasis hasil difokuskan kepada hasil, selain memfokuskan pada hasil juga harus tetap memperhatikan faktor perilaku dan kualitas personal. Selain itu indikator kinerja ada 4 yaitu :

a. Kualitas kerja

Menyediakan produk dan layanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan bagi perusahaan agar perusahaan dapat bearahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan.

- b. Kuantitas kinerja
Perusahaan yang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan menunjukkan kemampuan perusahaan tersebut mengelola sumber daya yang dimiliki dalam mencapai tujuannya.
- c. Waktu kerja
Kemampuan organisasi untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien pada semua *level* dalam manajemen. Waktu kerja merupakan dasar bagi seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau layanan yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Kerja sama dengan rekan kerja
Kerja sama merupakan sebuah tuntutan bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, sebab adanya kerja sama yang baik akan memberikan kepercayaan (*trust*) pada berbagai pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

2.2 Pengertian Asuransi

Asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung meningkatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

1. Jenis-jenis Asuransi

Asuransi dibagi menjadi dua bagian besar yaitu: asuransi kerugian dan asuransi jiwa.

- a. Asuransi kerugian terdiri dari:
 - 1) Asuransi kebakaran
 - 2) Asuransi kehilangan dan kehilangan
 - 3) Asuransi laut
 - 4) Asuransi pengangkutan
 - 5) Asuransi kredit
- b. Asuransi jiwa terdiri dari :
 - 1) Asuransi kecelekaan
 - 2) Asuransi kesehatan
 - 3) Asuransi jiwa kredit

2. Polis

Pertanggungan harus diadakan secara tertulis dengan sepucuk akta yang bernama polis. Semua polis kecuali yang mengenai pertanggungan jiwa harus menegaskan:

- a. Hari dan tanggal diadakan pertanggungan.
- b. Nama yang mengadakan pertanggungan untuk tanggungan sendiri atau tanggungan pihak ketiga.
- c. Perumusan yang cukup jelas mengenai benda yang dipertanggungkan.
- d. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh penanggung.
- e. Waktu di mana bahaya mulai berjalan dan berakhir untuk tanggungan penanggung.
- f. Premi tanggungan.
- g. Keadaan diri benda-benda yang dipertanggungkan, yang perlu diketahui, oleh penanggung dan semua klausul yang diadakan di antara kedua belah pihak.
- h. Polis harus ditandatangani oleh tiap-tiap penanggung.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menyajikan data deskriptif berupa tulisan, lisan dan tingkah laku orang diamati. Oleh karena itu, penelitian kualitatif adalah kegiatan sistematis yang mengeksplorasi teori berdasarkan fakta dunia nyata dari pada menguji teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif masih mengakui bukti empiris sebagai sumber pengetahuan tetapi tidak menggunakan teori yang ada untuk mengujinya.

Pengumpulan data diperoleh dari informasi. Teknik untuk menentukan sumber data subjek penelitian ini yaitu menggunakan *purposive*. Teknik *purposive* yaitu teknik pengambilan sumber data dengan penentuan informan pertimbangan tertentu. Dalam artian pertimbangan tertentu yaitu dimaksud seperti orang tersebut merupakan pertimbangan sesuai dengan karakteristik atas tema penelitian.

Teknik pengumpulan data yaitu strategi yang digunakan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data dalam penelitiannya. Jika seorang peneliti tidak mengetahui cara perolehan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data ia memenuhi standar data tidak ditetapkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data adalah proses menemukan dan mengedit data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan cara mengumpulkan hasil data menurut kategori, menggambarkannya sebagai satu kesatuan, menggabungkannya menyusunnya menjadi *template*, dan memilih yang penting. Apa yang kita pelajari dan kita akan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri kita sendiri dan orang lain.

Dapat diketahui bahwa setiap penelitian mempunyai konsep yang berbeda-beda. Tetapi tiga konsep dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi Data
2. Penyajian Data
3. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dengan para narasumber di BRI *Life* Cabang Ciamis, sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis yaitu:

1. Kinerja Karyawan
 - a. Cepat

Perilaku karyawan di BRI *Life* Cabang Ciamis yaitu cepat atau (*responsiveness*) yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

Hubungan yang erat antara responsivitas dalam konteks perusahaan dan praktik

yang diungkapkan bahwa responsivitas, yang mengacu pada daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan dan menangani transaksi serta keluhan pelanggan dengan cepat, memiliki paralel yang jelas dalam lingkungan operasional kantor. Kemampuan karyawan untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat dan menawarkan solusi menjadi poin penting dalam menjaga responsivitas ini. Selain itu, wawancara menyoroti pentingnya budaya kerja yang mendorong kreativitas, kerja sama tim, komunikasi terbuka, dan dukungan tim, yang semuanya merupakan elemen penting dalam menjaga kecepatan responsivitas perusahaan.

Konsep responsivitas ini mencerminkan prinsip-prinsip yang tidak hanya relevan dalam layanan pelanggan tetapi juga dalam operasional kantor. Ketika karyawan memiliki kemampuan untuk merespon masalah dengan cepat, mereka dapat menjaga efisiensi dan produktivitas di lingkungan kerja. Komunikasi terbuka dan dukungan tim menciptakan lingkungan yang responsif terhadap permasalahan internal dan membantu perusahaan menghindari masalah yang berlarut-larut. Dengan demikian, responsivitas bukan hanya tentang melayani pelanggan dengan cepat, tetapi juga tentang menjaga kelancaran operasional dan memastikan karyawan dapat berkontribusi secara proaktif dalam menangani masalah, yang pada gilirannya mendukung kompetitivitas perusahaan.

- b. *Relevance*

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu menunjukkan keterikatan yang kuat dengan prinsip "*Relevance*" dalam konteks manajemen kinerja di BRI *Life*. Salah satu temuan kunci adalah pentingnya pemahaman yang seksama terhadap tujuan perusahaan. Pemahaman yang jelas tentang tujuan perusahaan memberikan landasan yang kuat bagi

kinerja yang relevan, sejalan dengan prinsip "*Relevance*". Dalam konteks ini, karyawan yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang tujuan organisasi dapat lebih baik mengarahkan upaya mereka menuju pencapaian tujuan tersebut. Hal ini menciptakan hubungan yang jelas antara standard kinerja individu dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pendekatan kolaboratif dalam pengambilan keputusan juga mencerminkan prinsip relevansi. Kolaborasi melibatkan berbagai perspektif dan pengalaman yang dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil mendukung tujuan organisasi dan relevan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan. Dengan demikian, prinsip "*Relevance*" tercermin dalam praktik pengambilan keputusan yang inklusif dan berorientasi padatujuan di BRI *Life*.

Selain itu, hasil wawancara juga menyoroti pentingnya kesadaran terhadap situasi sebagai faktor relevansi dalam manajemen kinerja. Kesadaran terhadap situasi menekankan fleksibilitas, pertimbangan konteks, dan evaluasi terus-menerus. Ini penting karena situasi bisnis dapat berubah dengan cepat, dan perusahaan perlu responsif terhadap perubahan ini. Responsivitas terhadap situasi menciptakan hubungan yang jelas antara apa yang dilakukan oleh karyawan dan keadaan aktual di lapangan, mengintegrasikan konsep "*Relevance*" dalam praktik sehari-hari. Dengan demikian, dalam analisis ini, kesadaran terhadap situasi memastikan bahwa kinerja tetap relevan dan sesuai dengan tujuan organisasi dalam menghadapi perubahan yang mungkin terjadi. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menggambarkan bahwa BRI *Life* telah berhasil menggabungkan prinsip "*Relevance*" dalam praktik manajemen

kinerjanya, menciptakan hubungan yang kuat antara standar kinerja, tujuan organisasi, dan dinamika lingkungan bisnis yang berubah-ubah.

c. *Sensitivity*

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu hasil lapangan terkait pada *sensitivity* pada pelayanan kinerja di BRI *Life* Cabang Ciamis terhadap hasil wawancara tersebut mengindikasikan adanya kesesuaian dengan konsep "*Sensitivity*" dalam sistem penilaian kinerja. Dalam lingkungan kerja yang dibahas, nilai-nilai seperti saling membantu, perhatian, kepedulian, pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab, serta keseimbangan antara kolaborasi tim dan pengembangan individu dianggap sangat penting. Hal ini mencerminkan adanya sensitivitas terhadap kebutuhan karyawan untuk merasa didukung, dihargai, dan dikenali dalam upaya mereka untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, sebuah sistem penilaian kinerja yang sensitif akan mampu membedakan karyawan yang efektif, yang mampu mendemonstrasikan nilai-nilai ini dalam pekerjaan sehari-hari mereka, dari yang tidak efektif.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kesadaran terhadap lingkungan kerja dan empati memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan organisasi. Sistem penilaian kinerja yang sensitif akan mampu mencerminkan sejauh mana karyawan mampu menciptakan iklim kerja yang positif dan menunjukkan empati terhadap rekan-rekan kerja mereka. Kesimpulannya, hasil analisis menyoroti betapa pentingnya aspek-aspek ini dalam menciptakan budaya kerja yang sehat dan produktif, serta menunjukkan adanya kesesuaian antara nilai-nilai yang dijelaskan dalam wawancara dengan

konsep "*Sensitivity*" dalam sistem penilaian kinerja yang efektif.

d. *Reability*

Analisis wawancara dengan teori "*Reability*" menunjukkan bahwa BRI *Life* telah berhasil membangun fondasi yang kuat dalam bisnis asuransi. Dalam konteks ini, "*Reability*" berkaitan dengan keandalan atau kepercayaan data yang dihasilkan dari penilaian wawancara. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari wawancara dengan para pemangku kepentingan (karyawan, pelanggan) di BRI *Life* dianggap dapat diandalkan.

Hasil pengamatan, wawancara dan observasi yaitu dalam teori "*Reability*," kesempatan yang cukup untuk mengamati apa yang dilakukan oleh seorang pekerja sangat penting. Dalam konteks BRI *Life*, kemungkinan terdapat kesempatan yang memadai bagi penulis atau peneliti untuk mengamati kinerja perusahaan, baik dari segi pengelolaan data, kepuasan pelanggan, atau kepercayaan pelanggan. Hasil wawancara ini mencerminkan bahwa penilaian dilakukan dengan cukup cermat dan berdasarkan pengalaman yang memadai dalam mengamati kinerja perusahaan.

Dengan demikian, hasil wawancara tersebut sesuai dengan prinsip "*Reability*" karena menunjukkan bahwa penilaian yang dilakukan dalam wawancara memiliki dasar yang kuat, dan data yang dihasilkan dapat diandalkan untuk membuat kesimpulan tentang kinerja BRI *Life* dalam bisnis asuransi.

e. *Acceptability*

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu BRI *Life* mencerminkan pentingnya *acceptability* (kesesuaian) dalam konteks sumber daya manusia dan layanan perusahaan. Dalam prakteknya, perusahaan ini telah berhasil mencapai

tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang menunjukkan bahwa program sumber daya manusia mereka telah mendapatkan persetujuan dan diterima dengan baik oleh pelanggan. Karyawan BRI *Life* diakui atas kualitas layanan yang mereka berikan, seperti keramahan, kesabaran, dan komitmen mereka dalam memberikan arahan kepada nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan telah memenuhi persyaratan *acceptability* dalam memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selain itu, fokus perusahaan pada membangun hubungan yang baik dan kenyamanan pelanggan telah membantu membangun kepercayaan yang kuat, menciptakan hubungan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Namun, penting untuk diingat bahwa *acceptability* bukanlah konsep yang statis. Perusahaan perlu terus berkomitmen untuk meningkatkan layanan, mendengarkan umpan balik pelanggan, dan beradaptasi dengan perubahan dalam harapan pelanggan. Ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa program sumber daya manusia perusahaan tetap sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan membangun reputasi yang kuat di masa depan. Dengan demikian, hasil analisis ini menggarisbawahi bahwa *acceptability* adalah faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kinerja perusahaan, dan kurangnya kesesuaian dengan harapan pelanggan dapat berdampak negatif pada kesuksesan jangka panjang perusahaan tersebut.

f. *Practicality*

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu analisis terhadap hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor-faktor kunci keberhasilan dalam lingkungan perusahaan sangat relevan

dengan prinsip "*practicality*" atau praktikalitas dalam penilaian kinerja. Prinsip praktikalitas menekankan pentingnya instrumen penilaian yang mudah dipahami oleh manajer dan karyawan. Dalam konteks pemahaman mendalam tentang industri, praktikalitas berarti adanya alat atau metode yang sederhana dan mudah digunakan untuk memahami tren, pesaing, dan peluang di pasar. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih efisien. Sementara itu, dalam pengembangan keterampilan tim dan karyawan, praktikalitas dalam pembelajaran sangat penting. Proses pembelajaran yang efektif harus mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua anggota tim, termasuk umpan balik yang jelas dan dukungan yang mudah diakses. Dalam menjalankan prinsip-prinsip dan nilai-nilai perusahaan, praktikalitas memastikan bahwa nilai-nilai tersebut mudah dipahami oleh seluruh organisasi, sehingga budaya perusahaan tetap konsisten dan dapat diikuti oleh semua anggota tim. Dengan menerapkan prinsip praktikalitas ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang efisien dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip praktikalitas tidak hanya relevan dalam penilaian kinerja individu, tetapi juga dalam seluruh aspek keberhasilan perusahaan. Praktikalitas dalam pemahaman industri, pengembangan keterampilan, dan pemeliharaan budaya perusahaan merupakan faktor penting yang dapat memudahkan manajer dan karyawan untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan organisasi.

2. Indikator Kinerja

a. Kualitas Kerja

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu kualitas kerja, yang menekankan pentingnya menyediakan produk dan layanan yang berkualitas untuk bertahan dalam persaingan. Dalam tiga wawancara yang telah dilakukan, terlihat bahwa karyawan BRI *Life* memiliki tingkat antusiasme yang tinggi, kinerja proaktif, dan kedisiplinan yang kuat dalam mematuhi *deadline* tugas. Antusiasme yang tinggi ini dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan kualitas kerja yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas. Selain itu, kinerja proaktif karyawan mencerminkan komitmen, inisiatif, dan fokus pada pencapaian hasil terbaik, semua komponen penting dari penyediaan produk dan layanan yang berkualitas. Kedisiplinan dalam mematuhi *deadline* juga memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi operasional, yang merupakan faktor penting dalam mencapai kualitas kerja yang tinggi. Keseluruhan, budaya kerja positif dan produktif di BRI *Life* mendukung visi perusahaan untuk memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi, yang merupakan elemen kunci dalam menjaga daya saing perusahaan dalam pasar yang kompetitif. Dalam konteks persaingan bisnis yang ketat, fokus perusahaan pada kualitas kerja memiliki implikasi positif. Antusiasme, kinerja proaktif, dan kedisiplinan karyawan berkontribusi pada penciptaan produk dan layanan yang berkualitas tinggi. Ini pada gilirannya meningkatkan daya tarik perusahaan di mata pelanggan dan menciptakan citra positif. Dengan demikian, perusahaan mungkin memiliki keunggulan kompetitif karena produk dan layanan yang berkualitas tinggi sering kali menjadi faktor penentu dalam mempertahankan

dan menarik pelanggan. Dalam pandangan teori "kualitas kerja," BRI *Life* tampaknya telah memahami dengan baik pentingnya aspek-aspek ini dan mengintegrasikannya ke dalam budaya kerja perusahaan mereka untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dalam pasar yang kompetitif.

b. Kuantitas Kerja

Hasil pengamatan dari hasil wawancara dan observasi yaitu, terlihat jelas bahwa manajemen informasi dan pencatatan yang efisien sangat penting dalam mencapai target bisnis. Teori yang menyatakan bahwa kuantitas kinerja perusahaan yang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan adalah indikasi kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan, tampak sesuai dengan kesimpulan ini. Hasil wawancara menyoroti bahwa tim dan rekan-rekan kantor memegang peran sentral dalam proses pengumpulan dan pencatatan data, termasuk pemantauan jumlah nasabah dan laporan kegiatan. Data yang tercatat dengan baik memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat dan membantu perusahaan mengukur kinerja karyawan serta memastikan kepatuhan hukum. Ini juga memungkinkan perusahaan untuk tetap responsif terhadap perubahan pasar, yang merupakan elemen penting dalam mencapai target bisnis.

Selain itu, hasil wawancara menekankan pentingnya perangkat lunak yang sesuai dalam menjalankan proses ini dengan baik. Ini menunjukkan bahwa teknologi dan alat-alat yang modern dapat mendukung manajemen informasi yang efisien, yang pada gilirannya memungkinkan perusahaan untuk lebih baik dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan bisnis. Dengan demikian, kesimpulan

utama adalah bahwa pencatatan yang tepat dan sistem manajemen data yang canggih adalah fondasi untuk operasi bisnis yang lancar, efisien, dan responsif terhadap perubahan pasar, sesuai dengan prinsip dasar bahwa pencapaian target bisnis mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya dengan efisien untuk mencapai tujuannya.

c. Waktu Kerja

Berdasar hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu, terlihat bahwa kantor BRI *Life* sangat menekankan budaya kerja yang berkaitan dengan manajemen waktu. Fokus tinggi pada kedisiplinan, ketepatan waktu, dan efisiensi operasional mencerminkan pentingnya waktu kerja yang efisien dan efektif dalam menjalankan operasional perusahaan. Karyawan di perusahaan ini diharapkan untuk menjaga tingkat kedisiplinan yang tinggi, hadir di tempat kerja sesuai jadwal, dan bekerja dengan efisien untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang efisien, produktif, dan mampu memberikan layanan yang konsisten kepada pelanggan.

Di samping itu, meskipun budaya tersebut sangat menekankan kedisiplinan, fleksibilitas jam kerja diatur sesuai dengan tugas dan tanggung jawab individu. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memahami kebutuhan unik karyawan dan berupaya menciptakan keseimbangan antara disiplin waktu kerja dan fleksibilitas yang diperlukan. Hasil analisis ini mencerminkan betapa pentingnya manajemen waktu yang efisien sebagai dasar bagi karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka, serta bagaimana praktik-praktik ini berkontribusi positif pada kesuksesan BRI *Life* sebagai perusahaan.

d. Kerja sama dengan Rekan Kerja

Hasil pengamatan dari wawancara dan observasi yaitu Hasil analisis dari wawancara dengan BRI *Life* secara konsisten menggambarkan pentingnya kerja sama yang baik di dalam perusahaan. Para peserta wawancara menekankan bahwa kerja tim adalah elemen kunci dalam berbagai aktivitas perusahaan, terutama dalam konteks komunikasi masa. Mereka menganggap rekan-rekan kerja sebagai keluarga, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan memahami bahwa kolaborasi yang efektif adalah kunci untuk menghasilkan pesan yang jelas dan efektif dalam komunikasi perusahaan. Kepercayaan (*trust*) menjadi inti dari kerjasama ini, dan hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kerja sama yang baik akan membawa kepercayaan dari berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

Selain itu, hasil wawancara juga menyoroti bahwa kemampuan dalam mengelola konflik secara efektif merupakan aspek penting lainnya dalam kerja sama yang baik. Perusahaan ini berusaha menciptakan lingkungan di mana konflik bisa diatasi dengan baik tanpa mengganggu kerja tim yang produktif. Atmosfer kerja yang nyaman dan kolaboratif juga dianggap dapat meningkatkan motivasi individu sambil mengurangi potensi konflik. Keseluruhan, hasil analisis ini menggambarkan bahwa BRI *Life* mendorong dan menghargai kerja tim yang kuat untuk mencapai tujuan bersama, dan hal ini sesuai dengan teori bahwa kerja sama yang baik merupakan unsur penting bagi kesuksesan perusahaan dan membawa kepercayaan dari berbagai pihak yang terlibat.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang telah mencapai eksistensinya sebagai sumber daya manusia yang efisien. sumber daya manusia di BRI *Life* cabang Ciamis yaitu kinerja sumber daya manusia di BRI *Life* Cabang Ciamis menunjukkan bahwa SDM cabang tersebut telah berhasil mencapai eksistensinya sebagai tenaga kerja yang efektif. Mereka dikenali oleh sifat jujur, akhlak baik, kegigihan, kreativitas, dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Dengan demikian, kinerja SDM BRI *Life* Cabang Ciamis tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan dan budaya organisasi perusahaan.

Sumber daya manusia BRI *Life* Cabang Ciamis dapat dinilai dari beberapa aspek sebagai berikut : Dalam menilai kinerja yang efisien sumber daya manusia (SDM) di BRI *Life* Cabang Ciamis, terdapat enam aspek kinerja karyawan yang krusial. Cepatnya tanggapan perusahaan terhadap pelanggan, relevansi dalam manajemen kinerja, sensitivitas terhadap kebutuhan karyawan, keandalan data hasil penilaian, kualitas layanan yang dapat diterima, dan praktikalitas dalam menjalankan tugas, semuanya menjadi pijakan penting. Selain itu, empat indikator kinerja seperti kualitas dan kuantitas kerja, manajemen waktu, serta kerjasama dengan rekan kerja menjadi penentu keberhasilan. Dengan memfokuskan perhatian pada aspek-aspek ini, BRI *Life* Cabang Ciamis dapat meningkatkan efektivitas SDM mereka, mencapai kinerja optimal, dan meraih kepuasan pelanggan serta pencapaian tujuan perusahaan.

5. Kesimpulan

Kualitas kerja sumber daya manusia BRI *Life* Cabang Ciamis menekankan pentingnya menyediakan produk dan layanan yang berkualitas untuk bertahan dalam persaingan. Kuantitas kerja menunjukkan indikasi

kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan, tampak sesuai dengan efektifitas sumber daya manusia. Waktu kerja sangat menekankan budaya kerja yang berkaitan dengan manajemen waktu. Sumber daya manusia BRI Life Cabang Ciamis memiliki fokus yang tinggi pada kedisiplinan, ketepatan waktu dan efisiensi operasional yang sesuai dengan efektifitas sumber daya manusia yang berlaku. Sumber daya manusia BRI Life Cabang Ciamis juga menjaga pentingnya kerjasama yang baik dalam suatu perusahaan, terutama dalam menjaga sumber daya manusia yang berkualitas.

Utami, Sri Puguh Budi dan Mochtar. Ali Ngabali. 2023. *Manajemen Sumbur Daya Manusia dalam Perspektif Islam*. Jakarta Timur : UNJ PRESS.

Yusup. 2021. *Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Sumatra Selatan : LD Media.

Daftar Pustaka

- Bairizki, Ahmad. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Pustaka Aksara Redaksi,
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu group.
- Hidayat, Rachmad. 2014. *Manajemen Organisasi Sumber Daya Manusia*. Malang : Media Nusa Creative.
- Mariyam, Siti. 2023. *Pengantar Hukum Asuransi*. Jawa Barat : Adab.
- Ruheli, R., Setiari, I., & Nurhayaty, M. (2023). Analisis Diklat dan Keterampilan Manajerial dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Media Teknologi*, 10(01), 63-73.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Sleman : Depublish,
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Saparso, Soegeng W. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.