

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN
KONDISI AGEN PADA GOLDEN EAGLE AGENCY YANG TIDAK PRODUKTIF
DI PT COMMONWEALTH LIFE:
STUDI KASUS DI PT COMMONWEALTH LIFE JAKARTA SELATAN**

Oleh Epivania Yovita Ere Wangge*

Abstract

This research studied about the life insurance agency unproductive in Golden Eagle Agency. The case study at PT Commonwealth Life, South Jakarta. The purpose of this study to know about (1) The problems from Golden Eagle Agency unproductive; (2) The role of social workers to improving performance of Golden Eagle Agency unproductive; and (3) The results of role social workers implementation to improving performance Golden Eagle Agency unproductive. The research method used was qualitative research method. The informans of suggestion from Assistant Director Golden Eagle Agency, based on reports from product sales, so chosen three Golden Eagle Agency unproductive.

This research has conclusion that condition of three unproductive insurance agent covered (1) Often daydreaming, not confident, hesitant in taking decisions, difficult to adapt, dizziness set time, often cold and gloomy, this psychological condition because of the problems in their family, relationships problems in the family and the family's financial problems so that make them unable to focus on their work; (2) The role of social work to helping Golden Eagle Agency unproductive as a motivator, educator/ trainer and broker; and (3) The results of social work intervention are client A , B and C have positive changes, they rarely daydream, began to sales activities without waiting support from others, able to adapt, brave to make decisions, rarely cold because of began to washing hands, began to communicate with his wife, not gloomy anymore and started to ask about the condition of their friends at the Golden Eagle Agency .

Keywords: social workers, social work, intervention, unproductive insurance agent

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang agen asuransi yang tidak produktif pada Golden Eagle Agency. Penelitian ini dilakukan di PT Commonwealht Life, Jakarta Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Golden Eagle Agency yang tidak produktif; (2) Peranan apa saja yang dilakukan Pekerja Sosial dalam meningkatkan kinerja Golden Eagle Agency yang tidak produktif; dan (3) Hasil apa saja yang diperoleh dari pelaksanaan peran Pekerja Sosial dalam meningkatkan kinerja agen asuransi yang tidak produktif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Dimana informan penelitian diperoleh atas saran dari Assistant Director Golden Eagle Agency, berdasarkan hasil laporan penjualan produk, sehingga ditetapkan tiga agen Golden Eagle Agency yang tidak produktif.

Kesimpulannya adalah kondisi tiga orang agen asuransi yang tidak produktif ini meliputi (1) Sering melamun, tidak percaya diri, ragu-ragu dalam mengambil keputusan, sulit beradaptasi, pusing mengatur waktu, sering flu dan murung, kondisi psikologis ini karena adanya permasalahan dalam keluarga mereka, baik masalah relasi antar anggota keluarga maupun masalah keuangan keluarga sehingga membuat mereka tidak fokus pada pekerjaannya; (2) Peran pekerjaan sosial dalam membantu ketiga agen Golden Eagle Agency yang tidak produktif ini adalah sebagai motivator, pendidik/ pelatih dan broker; dan (3) Hasil intervensi pekerjaan sosial adalah klien A, B dan C mengalami perubahan yang positif antara lain mereka jarang melamun, mulai rutin melakukan aktifitas penjualan tanpa menunggu dukungan dari orang lain, mampu beradaptasi, berani mengambil keputusan, jarang flu karena mulai rajin mencuci tangan, mulai melakukan komunikasi dengan isteri, tidak murung lagi dan mulai menanyakan kondisi teman-teman mereka di Golden Eagle Agency.

Kata Kunci: pekerja sosial, pekerjaan sosial, intervensi, agen asuransi tidak produktif

1. Latar Belakang

1.1. Latar Belakang

Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara, agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Definisi diatas tertera dalam UU nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Bentuk kesejahteraan sosial dalam pembahasan ini adalah asuransi yang merupakan salah satu kendaraan untuk mensejahterakan masyarakat di Indonesia. Sebagian besar masyarakat di Indonesia pasti pernah mendengar istilah asuransi dan manfaat dari asuransi itu sendiri, namun kenyataannya, kesadaran untuk berasuransi itu sendiri belum dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Hal ini bisa dipahami karena masih kurangnya sosialisasi tentang manfaat asuransi itu sendiri di dalam masyarakat. Untuk mewujudkan kesejahteraan sosial melalui asuransi ini, maka diperlukannya tenaga profesional dibidang asuransi yaitu agen asuransi. Agen yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah salah satu agen asuransi PT Commonwealth Life yang bernama Golden Eagle Agency. Namun dalam praktiknya, keinginan untuk menyelamatkan masyarakat Indonesia melalui penjualan produk-produk PT Commonwealth Life terhambat karena masih adanya beberapa Golden Eagle Agency yang tidak produktif.

Jika kondisi Golden Eagle Agency yang tidak produktif tidak segera diatasi, tentunya akan menghambat meningkatnya penjualan produk-produk PT Commonwealth Life dan keinginan untuk memberikan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Indonesia akan menjadi terhambat. Melihat hal inilah Pekerja Sosial merasa tertarik untuk melakukan intervensi terhadap kondisi yang dialami oleh Golden Eagle Agency yang tidak produktif. Intervensi seorang Pekerja Sosial dalam dunia bisnis Asuransi di PT Commonwealth Life, akan menjadikan pembuktian bahwa profesi seorang Pekerja Sosial, tidak “Melulu” di bidang-bidang yang selama ini hanya dikenal seputar Lembaga-lembaga Sosial dan pendidikan, tetapi juga di dunia bisnis. Sehingga kemiskinan yang merupakan salah satu masalah sosial terbesar di Indonesia dalam Undang-undang RI No.11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial dapat dikurangi, karena penempatan dana yang tepat melalui penjualan produk yang dilakukan oleh Golden Eagle Agency dari PT Commonwealth Life.

1.1 Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan penelitian diatas adalah:

1. Permasalahan apakah yang terjadi pada Golden Eagle Agency?
2. Bagaimanakah peran Pekerja Sosial meningkatkan kinerja Golden Eagle Agency yang tidak produktif ?
3. Bagaimanakah hasil pelaksanaan peran Pekerja Sosial didalam meningkatkan kinerja Golden Eagle Agency yang tidak produktif ?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Golden Eagle Agency yang tidak produktif.
2. Mengetahui peranan Pekerja Sosial dalam meningkatkan kinerja Golden Eagle Agency yang tidak produktif.
3. Mengetahui hasil pelaksanaan peranan Pekerja Sosial dalam meningkatkan kinerja Golden Eagle Agency yang tidak produktif.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat membuktikan bahwa profesi seorang Pekerja Sosial sangat dibutuhkan didunia bisnis, dimana keterampilan yang diterapkannya memiliki pengaruh yang kuat terhadap pencapaian pendapatan perusahaan, peneliti merasa wawasannya semakin bertambah karena saat dilapangan harus menghadap klien dengan permasalahan dan pendekatan yang berbeda-beda, sehingga peneliti memiliki pengalaman yang sangat berharga didalam menerapkan ilmu yang selama ini diterima dalam bangku kuliah.

b. Bagi Lembaga Asuransi PT Commonwealth Life

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pekerja Sosial dapat digunakan dalam membuat kebijakan, terutama kebijakan dalam bentuk pemberian reward yang lebih bervariasi, tidak hanya dalam bentuk perjalanan wisata tetapi juga dalam bentuk program pendidikan yang bisa membantu meningkatkan kualitas para agen saat melakukan aktifitas penjualan, sehingga keinginan PT Commonwealth Life

mensejahterakan seluruh masyarakat di Indonesia melalui produk-produk yang ditawarkan oleh agen-agen asuransinya dapat terwujud.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritisnya menambah ilmu pengetahuan melalui situs-situs di internet, bulletin-buletin perusahaan tempat penelitian dilakukan serta teori-teori dalam buku-buku pendukung penelitian. Ketika dukungan dan motivasi diberikan kepada para Golden Eagle Agency yang tidak produktif, maka kepercayaan diri dan keyakinan mereka mulai tumbuh dan mereka menjadi bersemangat dan akhirnya fokus dalam melakukan aktifitas penjualan. Hal ini didasarkan atas penerapan teori yang dilakukan selama penelitian berlangsung, berdasarkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam kurikulum Ilmu Kesejahteraan Sosial di STISIP Widuri Jakarta.

1.5. Kerangka Teori

1. Manusia Sejahtera dan Asuransi

a. Manusia Sejahtera

Kata sejahtera dalam kamus *Webster International Dictionary* berarti kondisi-kondisi kesehatan, kebahagiaan, kemakmuran dan sebagainya. Kondisi manusia yang disebut sejahtera mempunyai beberapa komponen, yaitu komponen fisik, komponen materi, komponen mental atau psikologis dan komponen sosial. Komponen-komponen tersebut merupakan syarat-syarat pokok keadaan sejahtera seseorang. Keadaan kebahagiaan dipandang sebagai tujuan kesejahteraan seseorang. Menurut Nicolas Resher dalam buku *Sistem Usaha Kesejahteraan Sosial* yang ditulis oleh Enny Supit, kata sejahtera (*welfare, wohlfart, welvaart*) berasal dari ucapan "Selamat Jalan". Yaitu suatu ucapan yang disampaikan kepada setiap orang yang akan bepergian, supaya dia bisa selamat dalam perjalanannya. Gagasan pokok dalam pengertian ini adalah keselamatan, sehingga jika gagasan ini dipakai untuk umum maka dapat dihubungkan dengan pengertian keselamatan umum atau kesejahteraan umum. Pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kesejahteraan berhubungan dengan kondisi seseorang dalam suatu waktu tertentu. Kondisi ini terutama menyangkut konsep standar hidup (*standard of living*) yang

berlaku pada saat itu. Namun konsep itu harus dilihat secara luas termasuk semua kesempatan yang esensial yang dapat diperolehnya agar dia dapat menciptakan suatu lingkungan hidup yang memadai bagi dirinya sendiri. Dengan konsep demikian maka pengertian standar hidup tidak saja terbatas pada aspek ekonomis yang bersifat konsumtif melainkan terpenuhinya suatu tingkat minimal dari komponen kesejahteraan itu sendiri. Dimensi kesejahteraan manusia:

1) Dimensi fisik (Kesehatan)

2) Demensi material (Kemakmuran)

3) Dimensi mental dan sosial/ psiko-sosial

Yang menyebabkan konsep kesejahteraan manusia menjadi kompleks adalah dimensi mental dan sosial / psiko-sosial, mengapa ? karena pada dimensi ini manusia dihadapkan relasinya dengan lingkungan disekitarnya. Dalam relasi ini manusia tidak hidup terisolasi dari orang lain, melainkan ia melakukan relasi-relasi dengan anggota keluarga, lingkungan pekerjaan maupun sahabat-sahabatnya.

Kesejahteraan seseorang terkait dengan kesejahteraan orang lain. Misalnya, adanya ancaman terhadap kesejahteraan keluarga seseorang merupakan ancaman terhadap diri orang itu sendiri. Oleh karena itu, dimensi mental dan sosial/ psiko-sosial merupakan sesuatu yang sangat pokok dari kesejahteraan seseorang.

Nicolas Rescher berpendapat, dalam mengembangkan kriteria untuk mengevaluasi kesejahteraan, perlu dimulai dengan pemikiran umum tentang persyaratan dasar untuk kebahagiaan. Kesejahteraan seseorang adalah mengenai sumber-sumber daya yang diperlukan untuk pemenuhan kebutuhannya seperti kebutuhan biologis, material, sosial dan bahkan intelektual yang sesuai dari sifat lingkungan hidupnya. Adanya berbagai unsur kesejahteraan menyebabkan perlunya ditentukan tolak ukur kesejahteraan tersebut.

Kriteria pokok dalam mengukur tingkat pemenuhan kesejahteraan seseorang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kesehatan Fisik

a. Harapan hidup

b. Kondisi fisik

c. Perasaan sehubungan dengan keadaan fisik

- d. Kenormalan eksternal (tidak ada cacat)
- 2. Kesehatan Jiwa
 - a. Kemampuan bertindak efektif sesuai garis dan arah yang dipilih.
 - b. Suasana kejiwaan (tidak ada ketakutan yang abnormal, ketidakpastian, tekanan batin dan ganjalan-ganjalan yang berkaitan dengan hal-hal tersebut).
 - c. Kepuasan akan diri sendiri dan keberadaannya (menghargai diri sendiri dan rasa puas).
 - d. Kemampuan untuk berfungsi normal dalam transaksi interpersonal.
- 3. Kemakmuran Material
 - a. Pendapatan
 - b. Pemilikan harta (uang, tanah)
 - c. Kemudahan memperoleh pelayanan orang lain
 - d. Keamanan dalam pemilikan materi.
- 4. Modal (Aset Pribadi)
 - a. Sumberdaya intelektual
 - b. Sumberdaya sosial
- 5. Sumberdaya Lingkungan
 - a. Adanya barang-barang yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi
 - b. Adanya pelayanan-pelayanan pribadi
 - c. Kualitas lingkungan (buatan dan asli, sosial, kesehatan masyarakat, dan lain-lain).

Yang paling berkompeten untuk menentukan kesejahteraan seseorang adalah orang yang bersangkutan itu sendiri. Seseoranglah yang paling kompeten untuk menilai apakah dia sejahtera atau tidak sejahtera pada saat tertentu, tetapi orang lainlah yang mempunyai sejumlah informasi yang relevan akan lebih kompeten untuk menilai apakah orang tersebut akan sejahtera pada masa yang akan datang. Keadaan ini menunjuk pada pengertian bahwa kesejahteraan seseorang adalah soal kondisi dan situasi obyektif dan bukan suatu keadaan yang subyektif. Lebih jauh lagi, kesejahteraan mempunyai kaitan erat dengan keadaan masa datang. Seseorang dapat menentukan apakah dirinya saat ini bahagia atau tidak, tetapi orang lain berada dalam posisi yang lebih tepat untuk menentukan apakah orang itu akan bahagia atau lebih bahagia di masa datang. Jadi kesejahteraan bukanlah masalah perasaan psikologis atau situasi kejiwaan, tetapi adalah suatu kondisi yang obyektif, yaitu sejauhmana kondisi itu

telah mewakili persyaratan untuk pencapaian kebahagiaan di dalam lingkungan hidup sekarang dan yang akan datang.

b. Asuransi

Lembaga pertanggungungan atau asuransi di Indonesia, menurut Khotibul Umam, dalam bukunya Memahami dan memilih produk asuransi adalah sebagai berikut, asuransi sudah diatur sejak sebelum kemerdekaan Republik Indonesia, yaitu dalam Burgerlijke Wetboek (BW) atau yang lebih kita kenal dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Secara khusus mengenai pertanggungungan, diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Dalam Pasal 1774 KUH Perdata, pertanggungungan/ asuransi termasuk dalam kategori perjanjian untung-untungan. Secara lengkap dalam pasal ini disebutkan bahwa: “ *Suatu perjanjian untung-untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak, maupun sementara pihak, bergantung kepada kejadian yang belum tentu. Demikian adalah: perjanjian pertanggungungan, bunga cagak hidup dan perjudian*”.

Menurut Undang-Undang No, 2 Tahun 1992, yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian pada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungungan.

Secara ekonomi asuransi bermakna suatu aransement ekonomi yang menghilangkan atau mengurangi akibat yang merugikan dimasa yang akan datang karena berbagai kemungkinan sejauh menyangkut kekayaan (*vermogen*) seorang individu.

Fungsi utama dari asuransi adalah sebagai mekanisme untuk mengalihkan

risiko (*risk transfer mechanism*), yaitu mengalihkan risiko dari satu pihak (Tertanggung) kepada pihak lain (Penanggung). Pengalihan risiko ini tidak berarti menghilangkan kemungkinan misfortune, melainkan pihak penanggung menyediakan pengamanan financial (*financial security*) serta ketenangan (*peace of mind*) bagi tertanggung. Sebagai imbalannya, tertanggung membayarkan premi dalam jumlah yang sangat kecil bila dibandingkan dengan potensial kerugian yang mungkin dideritanya

Bentuk-bentuk asuransi yang dikenal dalam tata hukum Indonesia tertuang dalam Undang-undang Nomor 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian dan peraturan pelaksanaannya, dapat dijabarkan pada bagian berikut:

1) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa dapat didefinisikan dari dua elemen kunci yaitu pertama, agar terdapat asuransi harus terdapat pengalihan risiko dari perorangan ke kelompok. Kedua, harus terdapat pembagian risiko oleh anggota kelompok. Dan kedua asuransi jiwa dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian (Polis asuransi) yang mana satu pihak (Pemilik polis) membayar suatu perangsang (Premium) kepada pihak lain (Penanggung) sebagai imbalan persetujuan penanggung untuk membayar jumlah tertentu jika orang yang ditanggung meninggal.

Kegunaan asuransi jiwa adalah memberikan perlindungan ekonomis terhadap kerugian yang mungkin terjadi akibat suatu kemungkinan kejadian, seperti kematian, sakit atau kecelakaan.

2) Asuransi Kerugian

Asuransi kerugian dikelompokkan kedalam dua kelompok besar, yakni:

a. Asuransi wajib (*compulsory insurance*)

Adalah asuransi yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang yang berkepentingan sehubungan dengan adanya undang-undang atau peraturan pemerintah mengenai hal tersebut.

b. Asuransi sukarela (*voluntary insurance*)

Karena sifatnya sukarela maka setiap orang tidak terkait untuk masuk/tidak.

3) Perlindungan atau proteksi

Proteksi dapat diartikan sebagai perlindungan, proteksi dalam asuransi berarti melindungi diri atau benda berharga. Untuk mendapatkan jaminan penggantian jika mengalami musibah dikemudian hari oleh perusahaan asuransi yang bersangkutan.

4) Asuransi Syariah

Asuransi syariah (*ta'min, takaful* atau *tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/ pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/ atau/ tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah (diatur dalam Fatwa DSN-MUI Nomor 21/DSN/MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah).

2. Agen Asuransi

a. Pengertian Agen Asuransi

Agen asuransi dalam situs www.akademiasuransi.org adalah pihak yang melakukan tugas mewakili prinsipalnya kepada atau dalam berhubungan dengan pihak ketiga. Lahirnya Agen tersebut sejak tercapainya kata sepakat antara kedua belah pihak (pemberi kuasa dan pihak yang penerima kuasa).

Agen dikelompokkan dalam 2(dua) jenis, yaitu:

1) Agen Umum

Definisi Agen Umum adalah pihak yang melakukan tugas mewakili prinsipalnya kepada atau dalam berhubungan dengan pihak ketiga. Dengan demikian Agen Umum adalah seseorang yang diberi kuasa atau wewenang untuk mewakili dan melaksanakan segala urusannya, dalam hubungan hukumnya dengan pihak ketiga

2) Agen Asuransi

Definisi Agen Asuransi (Menurut Ps. 1 ayat 10 UU.No.2 Thn. 1992) adalah seseorang atau Badan Hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama Penanggung.

b. Pengertian Kinerja Agen Asuransi

Kinerja adalah salah satu alat ukur untuk melihat hasil kerja seorang agen berdasarkan aktifitas penjualan yang dilakukan oleh agen tersebut. Indikator kinerja seorang agen adalah aktifitas melakukan presentasi, penjualan produk-produk secara terus menerus, jaringan tim kerja yang terus berkembang, jenjang karir yang terus meningkat serta penghargaan-penghargaan yang diterima dalam sejumlah kompetisi yang diadakan oleh PT Commonwealth Life. Menurut Prof Dr. J. Winardi, SE dalam bukunya *Motivasi Pemotivasian dalam Manajemen*, para periset dan para manajer praktik pada umumnya menerima pendapat yang menyatakan, bahwa kinerja pekerja merupakan hasil dari banyak faktor yang sebagian tidak diketahui oleh pihak manajer dan bahkan ada beberapa diantara faktor-faktor tersebut yang tidak dipahami secara sadar oleh pekerja. Terdapat adanya kesetujuan pandangan bahwa kedua variabel paling penting dalam hal menerangkan kinerja pekerja adalah:

- 1) Motivasi pekerja dan
- 2) Kemampuan pekerja

Kaitan antara variabel-variabel tersebut diperlihatkan melalui persamaan berikut:

Kinerja = Motivasi x Kemampuan

Rumus yang dikemukakan juga mengimplikasi, bahwa sebuah skor tinggi pada sebuah variabel dapat mengatasi skor moderat pada variabel kedua. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seseorang dengan kemampuan yang relative rendah (tetapi dengan motivasi tinggi), mungkin akan menunjukkan kinerja yang melebihi kinerja orang lain yang memiliki kemampuan tinggi, tetapi dengan motivasi rendah. Situasi yang dikemukakan seringkali terjadi dalam bidang olahraga profesional, dimana sebuah tim yang dianggap superior (tim dimana pra pemainnya memiliki kemampuan lebih banyak) dapat dikalahkan oleh sebuah tim yang memiliki pemain-pemain yang kurang begitu berbakat.

c. Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas adalah menghasilkan lebih banyak, dan berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama. Dilihat dari segi psikologi, produktivitas menunjukkan

tingkah laku sebagai keluaran (output) dari suatu proses berbagai macam komponen kejiwaan yang melatarbelakanginya. Itu berarti, kalau kita berbicara tentang produktivitas, tidak lain daripada berbicara mengenai tingkah laku manusia atau individu, yaitu tingkah laku produktivitasnya lebih khusus lagi, dibidang kerja atau organisasi kerja. Para ahli psikologi industry dan organisasi, bahkan psikologi pada umumnya, telah banyak mengajukan masalah ini. Ada yang bersifat umum, tapi juga ada beberapa yang bersifat khusus. Misalnya dari Kurt Lewis, seorang psikolog Jerman, dalam buku Psikologi kerja yang ditulis Panji Anogara, halaman 53, Kurt Lewis mengemukakan bahwa "*Tingkah laku itu merupakan fungsi dari kepribadian dan lingkungan individu yang bersangkutan*". Atau dalam perumusan:

$TL = f(K,L)$

TL = Tingkah laku f=Fungsi K = Kepribadian L= Lingkungan

Hal ini berarti bahwa produktivitas seseorang pun akan merupakan fungsi dari kepribadian dan lingkungannya.

d. Hubungan Kinerja Agen Dengan Produktivitas

Seorang agen yang mengalami kondisi kerja yang menyenangkan karena terlepas dari permasalahan hidupnya tentu akan berpengaruh pada kinerja Agen itu sendiri. Hal ini akan menghasilkan produktivitas yang baik sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

e. Menilai Kinerja SDM

Indikator menilai kinerja SDM dalam mendukung aktifitas agen adalah seringnya dilakukan pelatihan-pelatihan yang mendukung pengembangan kualitas agen, baik secara individu maupun tim serta prestasi para agen yang terus meningkat karena adanya dukungan dan motivasi yang kuat dari SDM. Seringnya memberikan penghargaan-penghargaan kepada para agen sebagai bentuk perhatian dan ungkapan terimakasih dari PT Commonwealth Life.

3. Intervensi dan Peran Pekerja Sosial

a. Intervensi Pekerja Sosial

Menurut Johnson dalam buku Teori dan Metode Intervensi Sosial yang ditulis oleh Boediman Hardjomarsono, dkk halaman 1.4

“Intervensi sosial adalah tindakan yang bertujuan untuk membantu orang perorangan atau kelompok atau keluarga atau komunitas dalam konteks kehidupan sosial mereka.”

Tujuan utama yang ingin dicapai melalui intervensi ialah membantu klien mengalami perubahan yang diinginkan. Intervensi dapat dikategorikan menurut metode intervensi:

- 1) Mikro, yaitu pelayanan atau bantuan langsung berdasarkan penanganan kasus demi kasus. Umumnya dilakukan di badan intervensi klinis.
- 2) Mezzo, yaitu pelayanan atau bantuan bagi keluarga dan kelompok kecil. Misalnya memberikan layanan komunikasi, mediasi/ penengah, bernegosiasi, mendidik dan mengajak orang-orang untuk bersama-sama menyelesaikan masalah yang dihadapi.
- 3) Makro, yaitu mengupayakan perbaikan dan perubahan tata kehidupan masyarakat. Misalnya, penyusunan undang-undang baru.

Dalam hal ini peneliti menggunakan kategori intervensi dengan pendekatan mikro. Pendekatan mikro ditujukan untuk pemberian bantuan bagi tiga orang agen asuransi jiwa PT Commonwealth Life yang tidak produktif didalam sebuah tim kerja yang bernama Golden Eagle Agency. Pelaksanaan intervensi akan melibatkan tiga perangkat nilai-nilai yang dijadikan pegangan, yaitu:

- 1) Nilai-nilai pribadi.
- 2) Nilai-nilai professional.
- 3) Nilai-nilai dari klien, kelompok klien, nilai-nilai dari masyarakat yang lebih luas.

Nilai-nilai itu sendiri merupakan titik sentral pandangan manusia mengenai bagaimana hidup ini seharusnya dilaksanakan, dan menjadi panduan tindakan manusia untuk mencapai tujuan. Dengan demikian intervensi sebagai suatu tindakan professional dipandu oleh falsafah yang dilandasi oleh nilai-nilai yang ada dan dipelihara secara baik dilingkungan masyarakat. Untuk melaksanakan intervensi yang efektif diperlukan prinsip-prinsip dasar yang merupakan jabaran dari falsafah intervensi sosial.

Dalam buku Dasar-dasar Pekerjaan Sosial yang ditulis Budhi Wibhawa, dkk, Skidmore dan Thackeray mengemukakan bahwa

Pekerja Sosial sebagai suatu profesi pemberian bantuan, muncul dengan didasarkan atas tiga tanggapan dasar, bahwa:

- 1) Manusia adalah penting
- 2) Manusia mengalami masalah-masalah pribadi, keluarga dan sosial yang timbul sebagai akibat dari interaksinya dengan orang lain
- 3) Sesuatu dapat dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Berbicara mengenai nilai, maka nilai dasar Pekerjaan Sosial berdasarkan pada nilai-nilai dalam masyarakat demokratis, seperti yang dikemukakan oleh Helen Northen, mengandung makna:

- 1) Setiap orang bebas untuk mengungkapkan dirinya sendiri.
- 2) Setiap orang bebas untuk menjaga kerahasiaan dirinya.
- 3) Setiap orang bebas untuk berpartisipasi di dalam pembuatan keputusan yang menyangkut kepentingannya.
- 4) Setiap orang berkewajiban untuk mengarahkan kehidupan pribadinya secara bertanggungjawab agar dapat bertindak secara konstruktif dalam kehidupan bermasyarakat.
- 5) Setiap individu dan kelompok mempunyai tanggung jawab sosial untuk meningkatkan kehidupan masyarakat.

Berdasarkan nilai dasar yang dimiliki oleh profesi Pekerjaan Sosial tersebut, maka dalam praktiknya, seorang Pekerja Sosial tidak dapat lepas dari prinsip-prinsip praktik profesi Pekerjaan Sosial.

Prinsip-prinsip praktik Pekerjaan sosial dan etika praktik merupakan landasan bagi seorang Pekerja Sosial dalam melakukan hubungan pertolongan dengan kliennya, yaitu:

- 1) *Acceptance*
Menunjukkan sikap toleransi terhadap keseluruhan dimensi klien, menerima kelemahan dan kekuatan klien.
- 2) *Nonjudgemental*
Pekerja Sosial menerima klien dengan apa adanya tanpa disertai prasangka atau penilaian. Pekerja Sosial menilai klien sebagai manusia yang memiliki latar belakang sejarah kehidupannya sendiri.
- 3) *Individualisasi*
Pekerja Sosial memandang dan mengapresiasi sifat unik dari klien.

4) *Self Determination*

Pekerja Sosial memberikan kebebasan kepada kliennya untuk mengambil keputusannya sendiri.

5) *Genuine/ Congruence*

Pekerja Sosial dalam menjalani profesinya tetap menjadi diri sendiri.

6) Mengontrol keterlibatan emosional

Pekerja Sosial mampu bersikap objektif dan netral

7) Kerahasiaan /*Confidentiality*

Pekerja Sosial wajib menjaga kerahasiaan kliennya sehingga klien merasa nyaman mengungkapkan masalahnya.

b. Peran Pekerja Sosial

Dalam buku Pekerjaan Sosial Industri yang oleh Suharto halaman 16 dituliskan “*Satu cara untuk mengkonseptualisasikan beragam pelayanan sosial yang diberikan Pekerja Sosial beserta peranan dan keterampilan yang dijalankannya adalah dengan membuat sebuah tipologi pelayanan Pekerjaan Sosial Industri*”.

Tipologi model setting PSI, yaitu:

1) Model pelayanan sosial bagi pegawai (*the employee service model*)

Model ini meliputi perancangan dan pengimplementasian program-program dan pelayanan-pelayanan sosial yang terutama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan para pegawai yang bersangkutan, model ini juga sangat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas dan kesetiaan pegawai terhadap perusahaannya.

2) Model pelayanan sosial bagi majikan atau organisasi perusahaan (*the employee-work organization service model*)

Dalam model ini yang menjadi klien Pekerja Sosial adalah pihak perusahaan, bukan individu atau kelompok pegawai. Tujuan utamanya adalah untuk membantu manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengembangkan kebijakan-kebijakan dan pelayanan-pelayanan yang berhubungan dengan dunia kerja.

3) Model pelayanan sosial bagi konsumen (*the consumer service model*)

Model ini berfokus pada kebutuhan-kebutuhan konsumen dari perusahaan. Pelayanan ini biasanya

diberikan sebagai bentuk “Pembelaan” atas hak-hak konsumen untuk menerima pelayanan perusahaan yang berkualitas. Pelayanan juga bisa diberikan sebagai bentuk “Terimakasih” perusahaan kepada para pelanggannya yang telah turut membesarkan perusahaan.

4) Model tanggungjawab sosial perusahaan (*the corporate social responsibility model*) atau model investasi sosial perusahaan (*the corporate social investment*)

Model ini pada dasarnya menunjuk pada perluasan peran perusahaan yang tidak hanya mengurus kesejahteraan pegawai dan kebutuhan konsumen saja. Melainkan, turut pula peduli akan kehidupan masyarakat yang tinggal diseperti perusahaan

5) Model kebijakan publik di bidang pekerjaan (*work related public policy model*)

Model ini mencakup formulasi, identifikasi, analisis, advokasi bagi kebijakan, serta program dan pelayanan-pelayanan pemerintah yang langsung maupun tidak langsung mempengaruhi dunia kerja.

Tipologi pelayanan Pekerjaan Sosial Industri yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pelayanan sosial bagi pegawai (*the employee service model*), model pelayanan sosial bagi pegawai merupakan bentuk atau tipe intervensi Pekerjaan Sosial yang paling umum dilakukan para Pekerja Sosial di perusahaan.

Peran Pekerja Sosial itu sendiri dalam praktiknya menurut Suharto (2009:18) adalah:

1) Konselor, yaitu memberikan asesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok.

2) Konfrontator konstruktif, yaitu peranan unik yang biasanya dilakukan untuk membantu individu yang mengalami kecanduan obat atau alcohol.

3) Broker, yaitu membantu menghubungi pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan.

4) Pembela, yaitu membantu pegawai memperoleh pelayanan dan sumber yang

karena sesuatu sebab tidak bisa diperolehnya sendiri.

- 5) Mediator, yaitu Pekerja Sosial yang membantu menjembatani konflik antara dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip sama-sama diuntungkan (Win-win solution).
- 6) Pendidik atau pelatih, yaitu memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan pegawai.

Dalam praktiknya Penerapan peran Pekerja Sosial disesuaikan dengan masalah yang ditangani oleh Pekerja Sosial itu sendiri.

2. Metodologi

2.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dimana metode ini untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode kualitatif ini digunakan untuk memahami makna dibalik data yang tampak dari tiga agen Golden Eagle Agency yang tidak produktif.

2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di lokasi kantor PT Commonwealth Life, Setiabudi Building 2, 3Ard Floor, Suite 3A09 Jl. H.R. Rasuna Said Kav 62 Jakarta 12920 dan waktu penelitian dilaksanakan tiga bulan Januari-Maret 2013.

2.3. Informan Penelitian

Populasi penelitian ini adalah Golden Eagle Agency yang berlokasi di Setiabudi Building 2, 3Ard Floor, Suite 3A09 Jl. H.R. Rasuna Said Kav 62 Jakarta 12920. Jumlah populasi Golden Eagle Agency yang aktif adalah sebanyak 22 orang. Atas saran *Assistant Director* Golden Eagle Agency, berdasarkan hasil laporan penjualan produk PT

Commonwealth Life, ditetapkan tiga orang agen sebagai informan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan:

- a. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada klien baik bertatap muka maupun dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, yaitu telephone genggam, blackberry, email maupun whatsapp.
- b. Studi dokumen
Studi dokumen yaitu berbentuk company profile dari PT Commonwealth Life.
- c. Observasi
Observasi terhadap klien dilakukan dengan melihat aktifitas penjualan klien, kehadiran klien di tempat kerja dan sejumlah informasi dari orang-orang terdekat klien.

2.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dilakukan dengan membuat:

- a. *Case study*
Case study disusun atas dasar hasil wawancara, studi dokumen dan observasi saat pengumpulan data terhadap tiga orang klien.
- b. Matriks.
Matriks digunakan dalam analisa data adalah berupa tabel yang isinya perbandingan kondisi klien sebelum dilakukannya intervensi oleh Pekerja Sosial dan setelah dilakukan intervensi oleh Pekerja Sosial. Kemudian dianalisis dengan teori yang sesuai dengan kebutuhan analisis ini.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan pada Januari sampai Maret 2013 melalui penanganan kasus terhadap klien A, B dan C. Kondisi ketiga klien sebelum dilakukan intervensi sosial dan setelah dilakukan intervensi sosial, digambarkan melalui Matrik Intervensi oleh Pekerja Sosial dibawah ini.

Matrik Intervensi Oleh Pekerja Sosial

Initial Klien	Kondisi Sebelum Intervensi	Peran Pekerja Sosial	Perubahan Sesudah Intervensi
Klien A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering melamun 2. Tidak fokus pada pekerjaan 3. Tidak percaya diri 4. Selalu ragu mengambil keputusan 5. Sulit Beradaptasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai Motivator 2. Sebagai Pendidik/Pelatih 3. Sebagai Broker 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jarang melamun 2. Mulai rutin melakukan aktifitas penjualan. 3. Mulai melakukan berbagai macam aktifitasnya tanpa menunggu dukungan dari orang lain menemukan kelebihan dalam dirinya 4. Mulai berani mengambil keputusan 5. Mulai mampu beradaptasi dengan lingkungan
Klien B	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak fokus pada pekerjaan 2. Pusing mengatur waktu 3. Sering flu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai Motivator 2. Sebagai Pendidik/Pelatih 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulai rutin melakukan aktifitas penjualan. 2. Mulai membuat jadwal kegiatan sehingga mampu mengatur waktu 3. Mulai rajin mencuci tangan dan memotong kuku
Klien C	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak fokus pada pekerjaan 2. Tidak Ceria. 3. Pemurung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai Motivator 2. Sebagai Pendidik/ Pelatih 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulai menanyakan kondisi temannya di Golden Eagle Agency. 2. Mulai berkomunikasi dengan isteri dan anak-anaknya 3. Mulai ceria

Kondisi sebelum dilakukan intervensi oleh Pekerja Sosial pada ketiga klien dalam penelitian ini adalah klien mengalami kondisi psikis yang kurang baik, sehingga hal ini membuat mereka tidak fokus pada pekerjaan mereka sebagai agen asuransi. Setelah Pekerja Sosial melakukan intervensi terhadap mereka ditemukan perubahan positif pada klien. Hal ini menunjukkan bahwa dengan intervensi Pekerjaan Sosial atas berbagai macam peran dalam mendampingi klien, maka klien yang bermasalah dapat mengalami perubahan.

Dalam hal ini Pekerja Sosial berperan sebagai:

- 1) Motivator, yaitu membantu memberikan motivasi kepada klien supaya apa yang menjadi harapan klien bisa segera terwujud.
- 2) Pendidik/ Pelatih, yaitu membantu menyadarkan klien, bahwa pemahaman produk dilakukan tidak hanya melalui teori yang diterima di dalam pelatihan-pelatihan tetapi melalui praktek di lapangan saat bertemu dengan klien.
- 3) Broker, yaitu membantu memberikan referensi kepada klien ketika memiliki masalah saat bertemu dengan customer kepada pihak-pihak yang berkompeten dalam memberikan informasi.

Intervensi sosial yang dikemukakan oleh Boediman Harjomarsono, dkk halaman 1.4 Bab 1 halaman 16 dalam buku Teori dan Metode Intervensi Sosial menjelaskan “*Intervensi sosial adalah tindakan yang bertujuan untuk membantu orang perorangan atau kelompok atau keluarga atau komunitas dalam konteks kehidupan sosial mereka*”. Perubahan kondisi klien sebelum dilakukan intervensi dan setelah dilakukan intervensi tampak dalam matrik intervensi sosial dibawah ini:

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

- a. Kondisi tiga orang Golden Eagle Agency yang tidak produktif ini antara lain adalah sering melamun, tidak percaya diri, ragu-ragu dalam mengambil keputusan, sulit beradaptasi, pusing mengatur waktu, sering flu dan tidak ceria kondisi psikologis ini karena adanya permasalahan dalam keluarga mereka, baik masalah relasi antar anggota keluarga maupun masalah keuangan keluarga sehingga membuat mereka tidak fokus pada pekerjaannya.
- b. Peran Pekerjaan Sosial dalam membantu ketiga agen Golden Eagle Agency yang tidak produktif ini adalah sebagai motivator, pendidik/ pelatih dan broker.
- c. Hasil pelaksanaan peran Pekerja Sosial adalah Klien A, B dan C, mengalami perubahan yang

positif antara lain mereka jarang melamun, mulai rutin melakukan aktifitas penjualan tanpa menunggu dukungan dari orang lain, mampu beradaptasi, berani mengambil keputusan, jarang flu karena mulai rajin mencuci tangan, mulai melakukan komunikasi dengan isteri, ceria dan mulai menanyakan kondisi teman-teman mereka di Golden Eagle Agency.

4.2. Saran

a. Bagi PT Commonwealth Life

PT Commonwealth Life disarankan memiliki suatu departemen yang memberikan pendampingan terhadap para agen. Apabila ada agen yang memiliki masalah dalam melakukan aktifitas penjualan, mereka tidak menyimpan permasalahannya sendirian tetapi menyampaikannya kepada departemen terkait sehingga permasalahan yang mereka hadapi segera mendapatkan jalan keluar.

b. Bagi Golden Eagle Agency

Golden Eagle Agency disarankan sering mengadakan evaluasi penjualan sehingga apabila ada agen yang penjualannya menurun, maka anggota agen lainnya bisa saling memberikan dukungan.

c. Bagi Klien

Klien disarankan untuk tidak menyimpan permasalahannya sendirian, tetapi bisa menyampaikannya kepada Pekerja Sosial, sehingga permasalahan yang dihadapi segera dapat memperoleh jalan keluar.

d. Bagi Pekerja Sosial

Pekerjaan Sosial adalah profesi professional. Dalam intervensi sosialnya, adalah sebagai penghubung antara PT Commonwealth Life dengan Golden Eagle Agency. PT Commonwealth Life disarankan dapat memanfaatkan profesi Pekerja Sosial Professional sebagai teman dalam berbagi mencari jalan keluar yang terbaik secara bersama-sama dan pastinya terjamin kerahasiaan klien.

Hardjomarsono, Boediman *dkk.* 2000. *Teori dan Metode Intervensi Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Nilasari, Irma dan Sri Wiludjeng. 2006. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2009. *Kemiskinan Dan Perlindungan Sosial di Indoneesia: Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2009. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR*. Bandung: Alfabeta.

Supit, Enny. 1995. *Sistem Usaha Kesejahteraan Sosial: Hakekat dan Perkembangan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: STISIP Widuri Jakarta.

Umam, Khotibul. 2011. *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

Wibhawa, Budhi, *dkk.* 2010. *Dasar-dasar Pekerjaan Sosial*. Bandung: Widya Padjajaran.

Winardi, J 2001. *Motivasi dan Pemotivasian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Sumber Lain :

Comm Inspire. 2012. *Buletin* h. 31. Jakarta

Comm Inspire. 2013. *Buletin* h.16. Jakarta

Comm Spirit. 2013. *Help Moore Have More*. Jakarta : Comm Spirit Agency

www.akademiasuransi.org

www.commvita.wordpress.com/2010/02/12/kode-etik-agen-asuransi-jiwa-commlife/

REFERENSI

Anoraga, Panji. 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, John W. 2010. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

* **Epivania Yovita Ere Wangge**
Pekerja Sosial, alumni S1 Kesejahteraan Sosial STISIP Widuri.