

PERAN TEAM WORK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJAKARYAWAN PADA PT. ASURANSI SINARMAS CABANG MALANG

Riki Arizona
STIE Indonesia Malang
Riki89@yahoo.com

Abstract

Duties and responsibilities in running a company, can not be left to just one person, in this case the leader. These duties and responsibilities must be borne by all people based on their expertise in their respective fields. Therefore, it takes a device called an organization. Organizations need integrated human resources. Human resource component of course has various expertise. For that, it takes a team work (teamwork) and work discipline that plays a role to run the organization. Teamwork in this study can also be called a working team. This teamwork is a way to work together. Teamwork is the one who runs all the management activities so that teamwork becomes the factors that affect the good and bad of the company's performance. Therefore, teamwork becomes an important element in the success of a company. Teams are better than individuals who act on their own or in larger organizational groups, especially when performance demands varying skills, judgments, and experiences.

This study aims to describe the role of work team as one factor to improve employee performance in companies engaged in insurance. Insurance companies have their own peculiarities that make the author interested to do research. "PT Asuransi Sinarmas" is one of the largest insurance companies in Indonesia that has many variants of insurance products offered to its customers. In marketing insurance products required a solid and resilient work team. Where the performance of the company is realized from the quantity of insurance products that are in demand and required by its customers. The method used in this study using a qualitative research approach with the type of research in the form of case studies. The results of the study found that the role of team work is to determine the amount of target performance that has been determined by the leadership of the company.

Keyword : Role of Team Work, Employee Performance

I. Pendahuluan

Organisasi merupakan kumpulan dari dua orang atau lebih yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan. Organisasi bertujuan untuk membantu orang-orang dalam bekerja bersama-sama secara efektif. Dapat disimpulkan bahwa manusia

merupakan sumber daya utama dalam menjalankan roda organisasi. Hal ini senada dengan pendapat Sudjana (2008) bahwa faktor manusia merupakan unsur terpenting dalam manajemen, termasuk dalam organisasi. Dengan kata lain, bahwa kemampuan kegiatan dan keberhasilan suatu organisasi sering tidak ditentukan oleh lengkapnya unsur non-manusia dan struktur organisasi, melainkan ditentukan oleh sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi.

Tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan sebuah perusahaan atau organisasi, tidak bisa diserahkan hanya kepada satu orang saja, dalam hal ini pemimpin. Tugas dan tanggung jawab tersebut harus dipikul oleh semua orang berdasarkan keahliannya dalam masing-masing bidang. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang terpadu. Komponen sumber daya manusia tentunya memiliki berbagai keahlian. Untuk itu, diperlukan sebuah *team work* (kerjasama tim) dan disiplin kerja yang berperan untuk menjalankan roda organisasi. *Teamwork* bisa disebut juga dengan kerja sama tim. *Teamwork* ini adalah cara untuk kerja secara bersama. Teamwork lah yang menjalankan seluruh kegiatan manajemen sehingga teamwork menjadi faktor yang berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja perusahaan. Oleh karena itu, teamwork menjadi elemen penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan.

Tim lebih baik dari pada perseorangan yang bertindak sendiri atau dalam kelompok organisasi yang lebih besar, khususnya bila kinerja menuntut beragam keterampilan, pertimbangan, dan pengalaman. Kebanyakan orang mengakui kapabilitas tim dan merasa perlu untuk menciptakan tim kerja (*teamwork*). Namun demikian, kebanyakan orang luput menyadari peluang tim bagi diri mereka sendiri. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan analisis secara deskriptif berkaitan antara peran *team work* dengan peningkatan kinerja karyawan pada PT Asuransi Sinarmas cabang Malang.

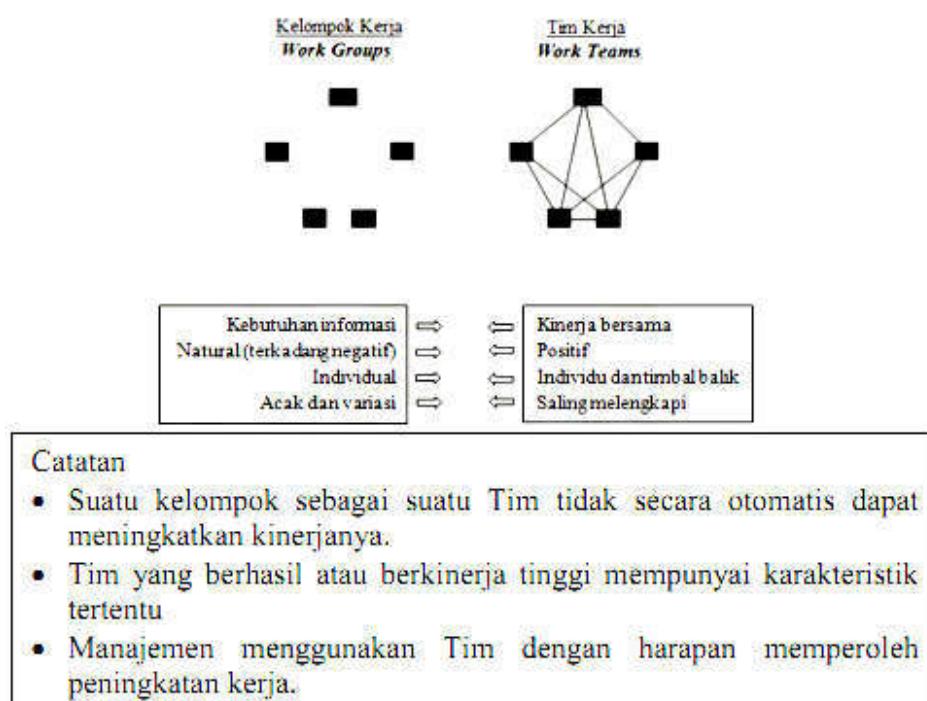
II. Landasan Teori Konsep Team Work

Tim adalah kelompok yang usaha-usahanya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual. Tim dapat pula didefinisikan sebagai (a) dua individu atau lebih yang berinteraksi secara sosial (tatap muka, maupun secara virtual); (c) mempunyai satu tujuan bersama atau lebih; (d) membawa bersama tugas-tugas yang relevan secara organisasional untuk capaian kinerja; (e) menunjukkan ketergantungan dengan terhormat untuk aliran kerja, sasaran, dan hasil; (f) mempunyai perbedaan peran dan tanggung jawab; dan (g) menanamkan kebersamaan dalam cakupan sistem organisasional dengan batas-batas dan hubungan untuk konteks sistem dan lingkungan tugas yang lebih luas.

Tim adalah sebuah grup kecil dari orang-orang dengan keterampilan-keterampilan yang saling melengkapi yang berkomitmen untuk tujuan bersama, sasaran kinerja, dan pendekatan-pendekatan yang mereka jadikan sebagai tanggung jawab bersama. Selanjutnya, *teamwork* menyatakan upaya kooperatif dan koordinasi oleh individu yang bekerjasama dalam suatu kumpulan dari latar belakang umum. Hal ini membutuhkan pembagian bakat dan kepemimpinan, memainkan peran ganda. Buchholz (dalam Robbins, 2010) mengatakan *teamwork* adalah proses bekerja dalam

sebuah kelompok yang dengan kepemimpinan partisipatif, berbagi tanggung jawab, lurus dalam tujuan, komunikasi yang intensif, fokus ke masa depan, fokus pada tugas, bakat yang kreatif dan responsif untuk mencapai tujuan organisasi. Pendapat lain dikemukakan oleh Frankel (2008) yang menyatakan bahwa *teamwork* adalah sebuah proses, keterampilan keterampilan dan tingkah laku yang kompleks dan dinamis untuk mendukung kinerja tim.

Tak jarang orang awam mempersepsikan antara *teamwork* (tim kerja) dengan *workgroup* (kelompok kerja) adalah sama. Secara filosofi terdapat perbedaan mendasar diantara keduanya. Namun ada perbedaan antara *Teamwork* dengan *Workgroup* di mana perbedaan di antara keduanya dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



Gambar 1. Perbedaan *Teamwork* dengan *Workgroup*

Berdasarkan gambar diatas dapat ditunjukkan bahwa suatu tim kerja lebih mengutamakan kinerja secara bersama, ada terkaitan antara sesama anggota kelompok kerja, serta bersifat saling melengkapi satu dengan yang lain. Perbedaan komunikasi diantara kelompok kerja dengan tim kerja pada kelompok kerja membutuhkan adanya informasi untuk kepentingan individu, sedangkan pada tim kerja informasi dibutuhkan secara kolektif untuk meningkatkan kinerja bersama. Beberapa perbedaan antara kerja kelompok dengan tim kerja dapat dilihat pada table 1.

Perusahaan sangat berkepentingan untuk membentuk tim-tim kerja yang dapat dihandalkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Melalui pembentukan tim kerja perusahaan dapat dengan praktis dan efisien dalam mengevaluasi kinerja dari masing-

masing karyawannya. Selanjutnya, perbedaan antara *teamwork* dan *workgroup* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Perbedaan Antara Kerja Kelompok dan Kerja Tim

No	Kelompok Kerja (<i>Workgroup</i>)	Kerja Tim (<i>Teamwork</i>)
1	Memiliki pemimpin yang kuat dan terfokus	Memiliki peran kepemimpinan bersama
2	Memiliki akuntabilitas individu	Memiliki akuntabilitas individu dan bersama
3	Tujuan kelompok kerja sama dengan organisasi	Memiliki tujuan khusus
4	Memiliki hasil kerja individu	Memiliki hasil kerja efektif
5	Melakukan pertemuan yang efisien	Melakukan pertemuan dengan penyelesaian terbuka dan pemecahan masalah yang aktif
6	Mengukur efektivitas secara tidak langsung (contohnya; kinerja keuangan bisnis)	Mengukur kinerja secara langsung dengan memperkirakan hasil kerja kolektif
7	Mendiskusikan, memutuskan, dan mendelegasikan	Mendiskusikan, memutuskan, dan melaksanakan

Sumber: Data Diolah Peneliti

Keuntungan *Teamwork*

Keuntungan *teamwork* seperti yang dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut: (a) *Teamwork* merupakan kunci pengembangan staf; (b) *Teamwork* dapat menjadi strategi yang paling tepat untuk pertumbuhan; (c) *Teamwork* dapat mempengaruhi hasil kinerja dan sasaran organisasional; (d) *Teamwork* dapat meningkatkan hubungan sosial untuk mengatasi rasa terpisah dan sindrom kepercayaan yang rendah; (e) *Teamwork* dapat membuat orang-orang berbagi tanggung jawab dan sasaran yang sama untuk kinerja, yaitu, sasaran umum suatu organisasi; (d) *Teamwork* juga dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan yang menambah keuntungan lebih bagi perusahaan.

Evaluasi *Teamwork*

Beberapa model evaluasi tim kerja dikembangkan oleh para ahli, di antaranya oleh Diskell, Salas dan Illogan (1987); Tannenbaum, Beard, dan Salas (1992); Blendell, Henderson, Molloy, dan Pascual (2001). Masing-masing mempunyai kelemahan dan kelebihan, namun secara garis besar terbagi menjadi tiga bagian utama dalam mengevaluasi suatu tim kerja (*teamwork*) yaitu; (1) *input factors*; (2) *process factors*; serta (3) *output factors*.

Indikator-indikator evaluasi tim kerja yang sudah disusun oleh para ahli manajemen sumber daya manusia antara lain:

a. *Organizational Characteristic*

Organizational characteristic adalah keadaan atau gambaran tertentu yang mendeskripsikan tentang organisasi tersebut. Adapun yang termasuk dalam lingkup *organizational characteristic*, yaitu Sistem Sumber Daya Manusia, Manajemen Sistem Pengendalian, dan *Reward and Punishment*, dan dukungan materi.

b. *Environmental Characteristic*

Environmental characteristic merupakan keadaan yang berhubungan dengan lingkungan organisasi. Adapun yang termasuk dalam lingkup *environmental characteristic* adalah otonomi, iklim organisasi, budaya bekerjasama, dan potensi stress.

c. *Task Characteristic*

Task characteristic berkenaan dengan tugas dan kerja dalam tim. *Task characteristic* meliputi kompleksitas, beban kerja, kejelasan tujuan, dan stabilitas tujuan.

d. *Individual Characteristic*

Individual characteristic merupakan sesuatu yang berkenaan dengan karyawan yang mendukung gerak kerjanya bagi organisasi. *Individual characteristic* merupakan salah satu bagian dari variabel input yang menunjang terhadap proses tim. *Individual characteristic* yang dimaksud yaitu skill, pengetahuan, kecocokan individu terhadap tujuan organisasi, dan komitmen.

e. *Team Characteristic*

Team characteristic menggambarkan susunan tim, yaitu ukuran, komposisi, kematangan, dan gaya kepemimpinan tim tersebut.

f. *Task-related*

Task-related didefinisikan sebagai aspek-aspek interaksi yang berhubungan langsung dengan kerja kelompok dalam tugasnya. *Taskrelated* meliputi pengelolaan informasi, penafsiran situasi, pengambilan keputusan, dan manajemen.

g. *Team-related*

Team-related menggambarkan bagaimana hubungan antar anggota dalam tim terjadi. *Team-related* meliputi penentuan dan pengawalan misi, interaksi internal tim, dan sokongan.

h. Task outcome

Task outcomes memberikan indikasi penting tentang apakah tim telah benar-benar sukses. Indikasi tersebut ditunjukkan oleh ketercapaian tujuan dan kepuasan.

i. Team Outcome

Team Outcome menunjukkan kemajuan tim sebagai sebuah hasil dari proses tim. *Team outcome*, dalam banyak kasus merupakan hasil yang diinginkan proses tim dalam mencapai tujuan, yaitu saling percaya, moril, kohesi, kepercayaan bersama mencapai tujuan, berbagi visi, dan saling menghormati (Pearce & Ravlin 1987). Golemen (1998).

III. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian berupa studi kasus tentang peran *teamwork* atau tim kerja pada bisnis asuransi yang ada pada PT. Asuransi Sinarmas cabang Malang Jawa

Timur. Menurut Keirl dan Miller dalam Moleong (2004) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental tergantung pada pengamatan, manusia dan kawasannya sendiri, serta hubungan manusia-manusia tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya sendiri. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alami, di mana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, serta penelitian metode ini lebih menekankan pada makna secara genelisasi.

Studi kasus menurut Arikunto (1980), ditinjau dari lingkup wilayahnya, maka penelitian studi kasus hanya meliputi daerah atau wilayah yang sangat sempit, jika ditinjau dari sifat penelitian, studi kasus lebih mendalam dan membicarakan kemungkinan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan mengumpulkan data, menyusun dan mengklasifikasikannya, serta menginterpretasikannya. Penelitian studi kasus merupakan metode/jenis penelitian yang intensif dan teliti tentang pengungkapan latar belakang, status dan interaksi lingkungan terhadap individu, kelompok dan institusi serta komunitas masyarakat tertentu. Jenis penelitian ini menghasilkan prototype atau karakteristik tertentu yang khas dari kajiannya (Endang Danial (2009) dalam Silalahi (2010).

Penggunaan metode studi kasus oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi mendalam tentang peran *teamwork* atau tim kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja di bidang bisnis asuransi. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan melibatkan diri secara partisipatori dalam kasus yang sedang diteliti. Adapun teknis analisis yang digunakan peneliti adalah dengan tahapan yang dilakukan oleh Miles dan Hubermans (1992).

IV. Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada landasan teori di atas bahwa *teamwork* atau tim kerja merupakan proses dimana sekelompok orang mengumpulkan sumber daya dan keahlian mereka untuk bekerja bersama dan mencapai tujuan bersama. *Teamwork* penting karena bisa meningkatkan produktifitas sekitar 10-40 persen. Organisasi dengan tim yang baik akan menciptakan organisasi yang fleksibel, efisien, dan mampu menciptakan keuntungan yang tinggi (Agwu, 2015).

PT Asuransi Sinar Mas didirikan pada tanggal 27 Mei 1985 dengan nama PT. Asuransi Kerugian Sinar Mas Dipta dengan surat No. Kep-2562/MD 1986. Pada tahun 1991, Perusahaan berubah nama menjadi PT. Asuransi Sinar Mas. PT. Asuransi Sinar Mas (ASM) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia. Sepanjang perjalannya, ASM menunjukkan pertumbuhan yang berkesinambungan. Premi bruto dan total asset Perusahaan secara konsisten meningkat dari tahun ke tahun, termasuk di tahun-tahun dimana terjadi goncangan ekonomi global.

Dari sisi produk, ASM memiliki banyak variasi produk untuk melindungi *asset/property*, kesehatan dan diri nasabah baik nasabah individu maupun nasabah perusahaan. Selain produk konvensional yang telah ada seperti Asuransi *Property*, *Marine/Pengangkutan*, *Rekayasa/Engineering*, *Bonding/Penjaminan*, *Kecelakaan* dan *Kesehatan*, *Kendaraan Bermotor*, *Tanggung Gugat/Liability* dan *Aneka/Miscellaneous*,

ASM juga memiliki produk-produk baru seperti asuransi proteksi PHK, asuransi simas ukm untuk proteksi kredit ukm, asuransi sepeda - simas sepeda, asuransi simas *expatriate*, asuransi simas *hole in one* dan simas *golf insurance*, simas sehat *income* dan simas sehat *platinum*.

Selain inovasi produk, layanan yang memuaskan dengan dukungan inovasi pada teknologi informasi, dukungan reasuransi juga merupakan faktor penting terwujudnya komitmen perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah selama ini. Perusahaan didukung oleh Perusahaan Reasuransi ternama Internasional seperti Munich Re, Swiss Re, Hannover Re, Toa Re, dll serta Perusahaan Reasuransi Nasional yakni Tugu Re, Nasional Re, Marein dan Reindo.

Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan pentingnya peranan *teamwork* dalam pencapaian target perusahaan. Beberapa informan kunci dalam penelitian ini merupakan anggota dari suatu tim kerja yang mengutamakan pembagian wilayah kerja, target serta sasaran yang telah ditetapkan sebagai hasil kesepakatan bersama. Dalam menetapkan pembagian kerja pada tim kerja yang baik, maka peran ketua tim harus dapat mengakomodasi semua keinginan dan harapan dari anggota timnya. *Team Leader* menjadi fasilitator untuk membantu tim, melakukan mediasi dan memecahkan konflik antar tim, serta berinteraksi dengan tim dan pimpinan tim yang lain.

Kerja sama tim adalah usaha bahu membahu, bantu membantu yang saling menguntungkan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Dalam bisnis asuransi, kepuasan nasabah merupakan target utama serta merupakan indicator penting dalam mengukur kinerja suatu tim. Penanganan klaim asuransi secara cepat dan mudah merupakan keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT Asuransi Sinarmas, di mana dalam mengatasi klaim tersebut kerjasama antar tim dalam perusahaan sangat mutlak diperlukan.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

"Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak Penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada 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 dipertanggungkan". Pada hakikatnya asuransi adalah suatu perjanjian antara nasabah asuransi (tertanggung) dengan perusahaan asuransi (penanggung) mengenai pengalihan resiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Resiko yang dialihkan meliputi: kemungkinan kerugian material yang dapat dinilai dengan uang yang dialami nasabah, sebagai akibat terjadinya suatu peristiwa yang mungkin/belum pasti akan terjadi (Uncertainty of Occurrence & Uncertainty of Loss). Misalnya :1. Resiko terbakarnya bangunan dan/atau Harta Benda di dalamnya sebagai akibat sambaran petir, kelalaian manusia, arus pendek; 2.Resiko kerusakan mobil karena kecelakaan lalu lintas, kehilangan karena pencurian; 3.Meninggal atau cedera akibat kecelakaan, sakit; 4. Banjir, Angin topan, badai, Gempa bumi, Tsunami

Perusahaan asuransi adalah suatu lembaga yang menyediakan segala macam polis asuransi yang dapat melindungi seseorang atau nasabah yang bergabung dengannya dari berbagai macam resiko dengan memgang sejumlah polis asuransi. Polis asuransi adalah suatu perjanjian mengenai asuransi atau suatu pertanggungan yang bersifat konsensual yang artinya terdapat kesepakatan. Hal ini harus di tulis dengan akta yang menyangkut antara pihak-pihak yang akan melakukan perjanjian. Pada akta yang di buat tersebut telah tertulis dan di namakan sebagai polis asuransi. Secara singkat polis asuransi adalah berupa tanda bukti yang tertulis menjadi bukti kesepakatan antara si pihak tertanggung atau pihak nasabah dengan pihak penanggung yaitu pihak perusahaan asuransi.

Saran

Peneliti ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin berguna bagi perkembangan PT. Asuransi SINARMAS Cab. Malang dimasa yang akan datang. Adapun saran- tersebut adalah :

1. Sebaiknya PT. Asuransi SINARMAS membuat peraturan secara tertulis untuk meningkatkan disiplinan karyawan.
2. Membuat flow untuk penanganan komplain dari nasabah.
3. Meningkatkan kerjasama team dan meningkatkan hubungan baik antar bagian.
4. Peningkatan pelayanan dan penanganan komplain yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan citra perusahaan.

Daftar Referensi

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen sumber Daya Manusia Perusahaan*.PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Bernardin. H. Jonh. 2003. *Human Recources Management* .An Experiantial.Aproch.3rd edition.Mc Graw-Hill/Irwin. New York.
- Malayu S.P Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Gunung Agung. Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 9.PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Marihot T Efendi Hariadja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Grasindo Anggota Ikapi. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang *Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.
- Rivai.Veithzal.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Rajagrafindo. Jakarta.
- Simamora. Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Swawtha.Basu. 2002. *Manajemen Perusahaan*. Edisi kedua.Cetakan kedelapan. Penerbit Liberty. Jakarta.
- Winardi. 2002. *Manajemen Personalia*. Edisi Kedua. Cetakan Petama. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Aji F.B. dan Siraid S.M..2002. *Perencanaan dan Evaluasi*. Bina Aksara. Jakarta
- Husein Umar. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*.PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

P. Sondang Siagian. 2003. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Bumi Aksara. Jakarta
Sugiyono. 2003. ***Metode Penelitian Bisnis***. Pusat Bahasa Depdiknas. Bandung.
Suharsimi Arikunto. 2002. ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik***. PT Rineka Cipta. Jakarta.