

Optimalisasi pembelajaran melalui 'knowledge focus' untuk meningkatkan kinerja agent PT. A.J. CAR

Ari Setyorini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95982&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. A.J. Central Asia Raya merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar yang pada tahun produksi 2005 mengalami penurunan kinerja. Dari kedua revenue generator, yaitu SBU Korporasi dan SBU Individu, kinerja SBU Individu mengalami penurunan cukup tajam dan hanya mampu mencapai 49% target produksi. Dengan strategi bisnis untuk menjadi supermarket asuransi jiwa di Indonesia, para agent dituntut untuk menguasai semua pengetahuan produk, prosedur dan ketentuan produk yang spesifik. Namun, pada proses pembelajaran diantara para agent belum maksimal.

Bila dianalisis dengan pendekatan Knowledge Engine, aspek pembelajaran yang paling lemah terletak pada knowledge focus (mean: 4.02). Penguasaan produk yang sangat banyak dalam waktu yang singkat membuat proses pembelajaran tidak maksimal dan tidak terfokus. Proses pembelajaran antara senior dan junior tidak berjalan dengan lancar, dan motivasi untuk mempelajari, menggunakan, dan berbagi pengetahuan masih kurang.

Untuk melakukan perbaikan terhadap masalah tersebut, intervensi yang dilakukan pada tingkat organisasi adalah melakukan Focusing Knowledge Initiative. Pada tingkat kelompok atau group dilakukan intervensi menciptakan gaya kepemimpinan fasilitatif, yang diharapkan akan menjadi katalisator proses pembelajaran dan perubahan dalam organisasi. Sedangkan pada tingkat individu dilakukan intervensi meningkatkan motivasi untuk belajar dan menggunakan pengetahuan yang telah difokuskan (pada intervensi tingkat organisasi) dan motivasi untuk berbagi pengetahuan untuk meningkatkan kinerja. Intervensi ini dilakukan dalam waktu enam bulan.

Ditinjau dari strategy map, intervensi psikologi ini berada pada perspektif learning and growth. Tujuan intervensi adalah merubah keadaan dari knowledge fokus negatif menjadi knowledge fokus positif dengan melakukan perubahan pada tingkat organisasi, kelompok (group learning) dan individu (individual learning). Sehingga diharapkan terjadi generate learning yang berdampak pada perbaikan operation management pada internal proses perspective serta customer persepektif yang semakin bagus. Dan secara tidak langsung akan memberikan dampak pada peningkatan share holder value organisasi.