

Analisis Strategi Pengembangan Kompetensi SDM Dalam Meningkatkan Inovasi Layanan Pada PT.SMK Pialang Asuransi

Analysis Of Human Resource Competence Development Strategy In Improving Service Innovation At PT.SMK Pialang Asuransi

Yudi Satrianto Soewondo^{a*}, Reimond H.M Napitupulu^b

Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA) Trisakti^{a,b}

yudisatrianto@gmail.com^{a*}, reimondnapitupulu@stma-trisakti.ac.id^a

Abstract

This study aims to analyze human resource competency development strategies in improving service innovation at PT. SMK Pialang Asuransi. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that human resource competency development strategies were implemented through training programs, coaching, digital competency enhancement, and strengthening service-oriented organizational culture. These strategies positively contributed to service innovation, including service digitalization, faster response times, and improved customer communication quality. However, the company still faced challenges such as limited training time and differences in employees' adaptability to technology. This study concludes that sustainable human resource competency development can improve service quality and enhance the company's competitiveness in the insurance brokerage industry.

Keyword: Human Resource Competency, Service Innovation, Human Resource Development, Organizational Strategy, Insurance Brokerage

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan kompetensi SDM dilakukan melalui pelatihan, coaching, pengembangan kompetensi digital, dan penguatan budaya organisasi berbasis pelayanan. Strategi tersebut berdampak positif terhadap peningkatan inovasi layanan, seperti digitalisasi pelayanan, peningkatan kecepatan respons, dan peningkatan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Namun, perusahaan masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan waktu pelatihan dan perbedaan kemampuan adaptasi pegawai terhadap teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas layanan dan daya saing perusahaan pada industri pialang asuransi.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Inovasi Layanan, Pengembangan SDM, Strategi Organisasi, Pialang Asuransi

1. Pendahuluan

Perkembangan industri jasa keuangan dan asuransi dalam era digital saat ini mengalami perubahan yang sangat cepat dan kompetitif. Perusahaan tidak lagi hanya bersaing dalam aspek harga dan produk, tetapi juga pada kualitas pelayanan, kecepatan respons, kemampuan adaptasi teknologi, serta inovasi layanan yang mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan jasa, termasuk perusahaan pialang asuransi, dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Menurut Bamel, Pereira, dan Stokes (2023), transformasi digital pada industri jasa menuntut organisasi untuk mengembangkan kompetensi pegawai agar mampu mendukung inovasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam konteks industri pialang asuransi, kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan tidak hanya membutuhkan perlindungan risiko melalui produk asuransi, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan berbasis teknologi digital. Oleh karena itu, perusahaan pialang asuransi perlu mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang efektif agar mampu menghasilkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Kim dan Lee (2023), kemampuan inovasi layanan dalam industri asuransi memiliki hubungan yang erat dengan kompetensi pegawai, terutama dalam kemampuan komunikasi, penggunaan teknologi digital, dan orientasi terhadap pelanggan.

PT. SMK Pialang Asuransi sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pialang asuransi menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan daya saing perusahaan di tengah meningkatnya persaingan industri jasa keuangan. Perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan layanan yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Dalam kondisi tersebut, pengembangan kompetensi SDM menjadi salah satu strategi penting yang harus dilakukan perusahaan agar pegawai memiliki kemampuan yang sesuai dengan perkembangan industri. Menurut Singh, Darwish, dan Potocnik (2022), pengembangan kompetensi SDM secara sistematis mampu meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan inovasi dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Kompetensi SDM merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku kerja yang memungkinkan pegawai mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dalam organisasi modern, kompetensi tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan berpikir kritis, kreativitas, komunikasi, kolaborasi, problem solving, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Chien dan Tsai (2023) menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki learning capability yang baik cenderung lebih mampu menciptakan inovasi layanan dibandingkan organisasi yang kurang memperhatikan pengembangan kompetensi pegawai.

Pengembangan kompetensi SDM dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti pelatihan, coaching, mentoring, job rotation, knowledge sharing, sertifikasi profesional, serta pengembangan budaya organisasi berbasis pembelajaran. Strategi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM agar mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan inovatif. Menurut Maqbool dan Ahmad (2024), strategi pengembangan SDM yang terintegrasi dengan tujuan bisnis perusahaan akan meningkatkan organizational agility dan kemampuan perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis.

Selain itu, perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak besar terhadap perubahan pola pelayanan pada industri jasa keuangan dan asuransi. Digitalisasi pelayanan menyebabkan perusahaan harus memiliki pegawai yang mampu mengoperasikan sistem digital, memahami data pelanggan, serta mampu menciptakan layanan berbasis teknologi. Ribeiro, Gomes, dan Kurian (2024) menyatakan bahwa kompetensi digital menjadi faktor penting dalam mendukung customer-oriented innovation pada organisasi jasa modern. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan yang gagal mengembangkan kompetensi digital pegawai akan mengalami kesulitan dalam bersaing pada era digital.

Inovasi layanan merupakan upaya organisasi dalam menciptakan pembaruan terhadap sistem pelayanan, proses bisnis, teknologi, maupun metode interaksi dengan

pelanggan untuk meningkatkan nilai tambah perusahaan. Dalam industri jasa, inovasi layanan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. Ferreira, Fernandes, dan Ferreira (2022) menjelaskan bahwa inovasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap organizational performance, khususnya pada perusahaan yang bergerak dalam industri berbasis pengetahuan dan pelayanan.

Pada perusahaan pialang asuransi, inovasi layanan dapat diwujudkan melalui pengembangan sistem pelayanan digital, peningkatan kualitas komunikasi dengan pelanggan, penyederhanaan prosedur administrasi, penggunaan aplikasi berbasis online, serta pengembangan layanan konsultasi risiko yang lebih efektif. Namun demikian, keberhasilan inovasi layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kompetensi SDM yang dimiliki perusahaan. Hameed, Nisar, dan Wu (2022) menjelaskan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan positif terhadap kemampuan organisasi dalam menciptakan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Pengembangan kompetensi SDM juga berhubungan dengan peningkatan motivasi kerja dan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Pegawai yang memperoleh kesempatan pengembangan kompetensi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang lebih tinggi. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas organisasi. Nguyen dan Malik (2022) menjelaskan bahwa workforce capability yang baik mampu meningkatkan innovation performance dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

Dalam praktiknya, banyak perusahaan jasa masih menghadapi berbagai kendala dalam pengembangan kompetensi SDM, seperti keterbatasan anggaran pelatihan, rendahnya budaya pembelajaran organisasi, kurangnya dukungan manajemen, serta resistensi pegawai terhadap perubahan. Kondisi tersebut menyebabkan program pengembangan SDM tidak berjalan optimal dan berdampak pada rendahnya inovasi layanan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan lingkungan bisnis.

PT. SMK Pialang Asuransi perlu menerapkan strategi pengembangan kompetensi SDM yang mampu mendukung peningkatan inovasi layanan secara berkelanjutan. Strategi tersebut tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis pegawai, tetapi juga pada pengembangan soft skills, kemampuan digital, orientasi pelanggan, dan kemampuan kolaborasi. Menurut González dan Melo (2024), strategi competency development yang efektif akan membantu organisasi meningkatkan service innovation capability dan memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan.

Selain faktor kompetensi individu, budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam mendukung inovasi layanan. Organisasi yang memiliki budaya inovatif cenderung lebih terbuka terhadap perubahan, mendukung kreativitas pegawai, dan memberikan ruang bagi pengembangan ide-ide baru. Park dan Jo (2023) menyatakan bahwa learning organization memiliki pengaruh positif terhadap innovation behavior pegawai dalam perusahaan jasa. Dengan demikian, pengembangan kompetensi SDM perlu didukung oleh budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif.

Penelitian mengenai strategi pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi menjadi penting dilakukan karena perusahaan jasa keuangan menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang sangat cepat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran

mengenai strategi pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi perusahaan. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen perusahaan dalam merancang kebijakan pengembangan SDM yang lebih terarah dan berkelanjutan.

Secara akademis, penelitian ini juga memiliki relevansi yang tinggi karena memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen inovasi, khususnya pada industri jasa keuangan dan pialang asuransi. Penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai hubungan antara pengembangan kompetensi SDM dan inovasi layanan, terutama dalam konteks transformasi digital dan perubahan perilaku pelanggan pada era modern. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi perusahaan, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa strategi pengembangan kompetensi SDM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pada perusahaan pialang asuransi. Perusahaan yang mampu mengembangkan kompetensi pegawai secara sistematis akan lebih siap menghadapi perubahan lingkungan bisnis, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan inovasi yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian mengenai "Analisis Strategi Pengembangan Kompetensi SDM dalam Meningkatkan Inovasi Layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi" menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai strategi pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena sosial, perilaku organisasi, budaya kerja, serta pengalaman individu dalam lingkungan perusahaan. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari individu atau kelompok terkait permasalahan sosial dan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali bagaimana perusahaan mengembangkan kompetensi SDM dan bagaimana strategi tersebut berdampak terhadap inovasi layanan perusahaan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berupaya menggambarkan secara sistematis kondisi nyata mengenai strategi pengembangan kompetensi SDM yang diterapkan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Menurut Yin (2023), penelitian deskriptif kualitatif sangat relevan digunakan untuk memahami fenomena organisasi dalam konteks nyata yang dinamis dan kompleks. Oleh karena itu, metode ini dinilai tepat untuk menjelaskan implementasi strategi pengembangan kompetensi SDM dan kaitannya dengan peningkatan inovasi layanan pada perusahaan jasa pialang asuransi.

Penelitian dilakukan pada PT. SMK Pialang Asuransi sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pialang asuransi. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan

pada pertimbangan bahwa perusahaan menghadapi tantangan persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompetitif, terutama dalam hal kualitas pelayanan dan inovasi layanan berbasis digital. Selain itu, perusahaan juga menghadapi kebutuhan pengembangan kompetensi SDM agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini, subjek penelitian terdiri atas pimpinan perusahaan, manajer SDM, pegawai bagian pelayanan, dan pegawai yang terlibat langsung dalam pengembangan layanan perusahaan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Patton (2015) menjelaskan bahwa purposive sampling digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih luas dan fleksibel mengenai strategi pengembangan kompetensi SDM serta inovasi layanan yang diterapkan perusahaan. Menurut Saunders, Lewis, dan Thornhill (2019), wawancara semi-terstruktur memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban informan secara lebih mendalam sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan kontekstual. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pimpinan perusahaan, bagian SDM, dan pegawai yang terkait langsung dengan pelayanan pelanggan dan pengembangan inovasi layanan.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan, interaksi pegawai dengan pelanggan, pelaksanaan pelatihan SDM, serta budaya kerja yang berkembang di lingkungan perusahaan. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi strategi pengembangan kompetensi SDM dan inovasi layanan dalam aktivitas operasional perusahaan sehari-hari. Menurut Flick (2022), observasi dalam penelitian kualitatif sangat penting karena memungkinkan peneliti memahami perilaku sosial dan proses organisasi secara langsung dalam konteks aslinya.

Teknik dokumentasi juga digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung data hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen perusahaan seperti struktur organisasi, program pelatihan pegawai, standar operasional prosedur (SOP), laporan pengembangan SDM, data inovasi layanan, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat validitas data penelitian sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan terpercaya.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian. Tahap ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang relevan dengan strategi pengembangan kompetensi SDM dan inovasi layanan perusahaan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antar-temuan penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan interpretasi terhadap hasil penelitian yang telah dianalisis secara sistematis.

Untuk menjaga keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lincoln dan Guba menyatakan bahwa keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat ditingkatkan melalui *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Oleh karena itu, peneliti juga melakukan *member check* kepada informan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, peneliti memperpanjang waktu pengamatan dan melakukan diskusi dengan pihak terkait agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini dinilai sangat relevan karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai strategi pengembangan kompetensi SDM dan inovasi layanan dalam konteks organisasi jasa. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami bagaimana perusahaan membangun strategi pengembangan kompetensi, bagaimana pegawai merespons program pengembangan SDM, serta bagaimana kompetensi tersebut berdampak terhadap inovasi layanan perusahaan. Chien dan Tsai (2023) menjelaskan bahwa *organizational learning capability* memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan inovasi layanan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam menciptakan inovasi layanan pada organisasi jasa modern.

Selain itu, perkembangan teknologi digital pada industri jasa keuangan juga menuntut perusahaan untuk memiliki SDM yang mampu beradaptasi terhadap perubahan. Bamel, Pereira, dan Stokes (2023) menyatakan bahwa transformasi digital menyebabkan organisasi perlu mengembangkan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar mampu mendukung inovasi layanan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam konteks PT. SMK Pialang Asuransi, pengembangan kompetensi SDM menjadi strategi penting dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan dan persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompleks.

Dengan demikian, penggunaan metode penelitian kualitatif diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen inovasi, serta memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam merancang strategi pengembangan SDM yang lebih efektif dan berkelanjutan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. SMK Pialang Asuransi telah melakukan berbagai strategi pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan inovasi layanan perusahaan. Strategi tersebut dilakukan melalui pelatihan internal, pengembangan kemampuan digital, *coaching* dan *mentoring*,

evaluasi kinerja, serta peningkatan budaya kerja berbasis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan pegawai, perusahaan menyadari bahwa kualitas layanan dalam industri pialang asuransi sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang cepat serta tepat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perusahaan mulai mengembangkan kompetensi digital pegawai sebagai respons terhadap perubahan lingkungan bisnis dan meningkatnya kebutuhan layanan berbasis teknologi. Pegawai diberikan pelatihan mengenai penggunaan sistem digital, pengelolaan data pelanggan, komunikasi layanan berbasis online, dan penggunaan aplikasi pelayanan. Upaya tersebut dilakukan agar pegawai mampu beradaptasi dengan transformasi digital yang terjadi pada industri jasa keuangan dan asuransi.

Selain kompetensi teknis, perusahaan juga menekankan pentingnya pengembangan soft skills pegawai seperti komunikasi, kerja sama tim, kemampuan problem solving, dan orientasi terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik cenderung mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih positif kepada pelanggan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan memperkuat citra perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap peningkatan inovasi layanan perusahaan. Inovasi layanan yang dilakukan perusahaan meliputi penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan nasabah, penggunaan layanan berbasis digital, serta peningkatan kualitas konsultasi risiko bagi pelanggan. Perusahaan juga mulai mengembangkan sistem pelayanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam pengembangan kompetensi SDM, seperti keterbatasan waktu pelatihan, perbedaan kemampuan pegawai dalam menerima perubahan, serta tantangan adaptasi terhadap teknologi baru. Selain itu, masih terdapat beberapa pegawai yang memerlukan peningkatan kompetensi digital agar mampu mengikuti perkembangan sistem pelayanan berbasis teknologi secara optimal.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan kompetensi SDM memiliki peran penting dalam meningkatkan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Bamel, Pereira, dan Stokes (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam industri jasa menuntut perusahaan untuk mengembangkan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar mampu mendukung inovasi layanan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan pembelajaran organisasi menjadi salah satu strategi utama yang diterapkan perusahaan. Program pelatihan yang dilakukan perusahaan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga pada pengembangan kemampuan interpersonal dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memahami pentingnya keseimbangan antara hard skills dan soft skills dalam mendukung kualitas pelayanan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Chien dan Tsai (2023) yang

menjelaskan bahwa *organizational learning capability* memiliki hubungan positif terhadap *service innovation performance* pada perusahaan jasa.

Peningkatan kompetensi digital pegawai menjadi salah satu fokus utama perusahaan dalam menghadapi perkembangan teknologi digital pada industri jasa keuangan. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan menuntut pegawai untuk memiliki kemampuan teknologi informasi yang memadai. Ribeiro, Gomes, dan Kurian (2024) menyatakan bahwa kompetensi digital merupakan faktor penting dalam menciptakan *customer-oriented innovation* pada organisasi jasa modern. Dengan demikian, strategi pengembangan kompetensi digital yang dilakukan perusahaan merupakan langkah yang tepat dalam mendukung transformasi layanan berbasis teknologi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi SDM berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan perusahaan. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional kepada pelanggan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kim dan Lee (2023) yang menjelaskan bahwa *service innovation capability* memiliki hubungan erat dengan *customer experience* dalam industri asuransi. Selain itu, budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pengembangan kompetensi SDM dan inovasi layanan. Berdasarkan hasil observasi, perusahaan mulai membangun budaya kerja yang lebih kolaboratif, adaptif, dan terbuka terhadap perubahan. Pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide dan masukan terkait peningkatan kualitas pelayanan perusahaan. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan inovasi pegawai. Park dan Jo (2023) menyatakan bahwa *learning organization* mampu meningkatkan *innovation behavior* pegawai pada perusahaan jasa.

Walaupun demikian, penelitian ini menemukan adanya beberapa hambatan dalam implementasi strategi pengembangan kompetensi SDM. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pelaksanaan program pelatihan. Selain itu, tingkat kemampuan pegawai yang berbeda-beda menyebabkan proses adaptasi terhadap teknologi baru tidak berjalan secara merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu merancang strategi pengembangan kompetensi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas program pelatihan melalui pendekatan berbasis kebutuhan kompetensi pegawai. Perusahaan juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas program pengembangan SDM agar strategi yang diterapkan dapat memberikan hasil yang optimal. Selain itu, perusahaan dapat memperkuat budaya pembelajaran organisasi dengan mendorong *knowledge sharing*, *mentoring*, dan *collaborative learning* antarpegawai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan kompetensi SDM memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan inovasi layanan pada PT. SMK Pialang Asuransi. Pengembangan kompetensi yang dilakukan secara sistematis mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan, serta kemampuan perusahaan dalam menciptakan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan

pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan investasi dalam pengembangan kompetensi SDM sebagai bagian dari strategi peningkatan daya saing perusahaan di era digital.

4. Daftar Pustaka

- Adiyanto, A., Astuti, H., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB DI SMK PGRI KARANGAMPEL KABUPATEN INDRAMAYU. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 66-73.
- Agarwal, R., D'Andrea, A., & Chauhan, K. (2023). Human resource capability and service innovation in financial industries. *Journal of Service Management*, 34(2), 211–229.
- Al Halbusi, H., Williams, K. A., & Ramayah, T. (2022). Human capital and innovation capability in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103137.
- Bamel, U., Pereira, V., & Stokes, P. (2023). Digital transformation and employee competencies: Implications for service innovation. *Human Resource Management Review*, 33(4), 100934.
- Chaudhary, R. (2022). Green human resource management and innovative work behavior. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(4), 1021–1034.
- Chien, S. Y., & Tsai, C. H. (2023). Organizational learning capability and service innovation performance. *European Management Journal*, 41(5), 611–623.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Ferreira, J., Fernandes, C., & Ferreira, F. (2022). Service innovation and organizational performance in knowledge-intensive industries. *Technological Forecasting and Social Change*, 180, 121692.
- Flick, U. (2022). *An introduction to qualitative research* (7th ed.). Sage Publications.
- Frecilia, K., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2024). RANCANG BANGUN APLIKASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN SERAGAM SEKOLAH BERBASIS WEB PADA TOKO GLUSRER CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 2(2), 51-57.
- González, R., & Melo, T. (2024). Competency development strategies in digital financial services. *Journal of Business Research*, 172, 114391.
- Hameed, W. U., Nisar, Q. A., & Wu, H. C. (2022). Employee competence and organizational innovation in service firms. *Sustainability*, 14(6), 3311.
- Hapsari, G., Narni, N., Pramudya, D., Saputra, S. T., & Mikkael, R. H. (2023). Marketing Communication Strategy of Promise Soul Coffee Through Social Media Post Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 1415-1421.
- Kim, J., & Lee, H. (2023). Service innovation capability and customer experience in insurance companies. *Service Industries Journal*, 43(7–8), 555–572.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Maqbool, S., & Ahmad, N. (2024). Strategic HR development and organizational agility. *Human Systems Management*, 43(1), 71–88.
- Mikkael, R. H., & Ningrum, H. F. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia (Perspektif Manajerial). *Media Sains Indonesia*.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Nanda, A., Japari, A., Napitupulu, R. H. M., Widiatmoko, A., & Meliala, Y. A. (2024). TINGKAT LITERASI DAN MINAT BELI ASURANSI JiWA DI KALANGAN SISWA SMA SANTO FRANSISKUS 2 JAKARTA. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 2(2), 104-113.
- Nanda, A., Napitupulu, R., & Wulandari, V. (2026). ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PERUSAHAAN ASURANSI JiWA. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 2115-2129.
- Napitupulu, R. H. M., Sardjito, R. M. D. H., & Romdaniyah, R. (2026). MANAJEMEN RISIKO DAN STRATEGIC CONTROL DALAM TATA KELOLA ASURANSI UMUM. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 1381-1392.
- Nguyen, T. T., & Malik, A. (2022). Workforce capability and innovation performance in emerging economies. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(4), 645–662.
- Park, S., & Jo, S. J. (2023). Learning organization and innovation behavior in service firms. *Management Decision*, 61(9), 2517–2535.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Pradina, M., Lestari, N. A., & Sardjito, R. M. D. H. (2025). SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA WEDDING ORGANIZER BERBASIS WEB PADA GALAXY ORGANIZER KOTA CIREBON. *Jurnal Inovasi Ilmu Komputer*, 3(2), 46-54.
- Prayetno, S., & Mikkael, R. H. (2025). Strategies to Improve Hospital Implementation of Management Functions That Influence Service Behavior. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(1), 61-75.
- Ribeiro, V., Gomes, D., & Kurian, S. (2024). Digital competencies and customer-oriented innovation. *Journal of Knowledge Management*, 28(3), 901–920
- Rosa, F., Al Rosyid, S., Ramadhan, R. D., Daniman, I., & Saputra, S. T. (2022). *Manajemen Strategik dalam Perusahaan Internasional*. Penerbit NEM.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Singh, S., Darwish, T., & Potocnik, K. (2022). Human resource management and innovation outcomes. *International Journal of Human Resource Management*, 33(10), 1935–1958.
- Tajvidi, R., & Tajvidi, M. (2023). Service innovation and digital transformation in financial services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103338.
- Yin, R. K. (2023). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). Sage Publications.