
TEROPONG: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis

Scientific journal of management and business

ISSN (Print): 2086-8162

ISSN (Online): 2964-8734

<https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/teropong>

PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP PRESTASI KERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* PT. ASURANSI ASTRA BUANA

Anggie Agrilia^{1*} dan Viciwati²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana

*anggieagrilia1@gmail.com

ABSTRACT. *The researcher discusses the problem of the influence of Training and Career Development on the Job Performance of Customer Service Officer s of PT. Astra Buana Insurance. The purpose of this research is to determine the effect of Training and Career Development on the Job Performance of Customer Service Officer PT. Astra Buana Insurance. The population for this research is the Customer Service Officer of PT. Astra Buana Insurance has 40 employees. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis carried out is the outer model and the inner model using Partial Least Square (PLS). The results showed that job appraisal had a positive and significant effect on job performance, training had a positive and significant effect on job performance, career development had a positive and significant impact on job performance.*

Keywords: Training; Career Development; Job Performance.

ABSTRAK. *Peneliti membahas masalah mengenai pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana. Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana. Populasi untuk penelitian ini adalah Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana sebanyak 40 karyawan. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah outer model dan inner model menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.*

Kata kunci: Pelatihan; Pengembangan Karir; Prestasi Kerja.

Submitted: 15 Januari 2023

Revised: 26 Februari 2023

Accepted: 9 April 2023

Article Doi:

<http://dx.doi.org/10.22441/teropong.v12i1.18038>

PENDAHULUAN

Latar Belakang. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek terpenting dalam sebuah perusahaan karena berperan aktif dalam operasional dan menguntungkan bagi perusahaan. Jika tujuan perusahaan ingin tercapai maka diperlukan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang benar dan optimal. PT Asuransi Astra Buana (Asuransi Astra) merupakan perusahaan yang menawarkan produk dan layanan jasa perlindungan asuransi konvensional dan syariah untuk kendaraan bermotor, kesehatan dan usaha komersial. Asuransi Astra memiliki jaringan distribusi nasional. Didirikan pada tanggal 12 September 1956, Asuransi Astra merupakan anak perusahaan Astra International Tbk. yang bergerak di bidang asuransi umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Section Head Customer Service Officer*, fenomena yang penulis dapatkan dibagian *Customer Service Officer* ialah hasil prestasi kerja karyawan khususnya bagian *Customer Service Officer* mengalami penurunan hasil kerja dalam melayani pelanggan serta ketelitian dalam membaca data sehingga berdampak pada prestasi kerja karyawannya. Selain itu kurangnya antusias dalam menjelaskan produk yang ada. Diketahui hanya 10% *Customer Service Officer* yang mencapai target menjelaskan produk kepada pelanggan. Selain itu diketahui juga beberapa *Customer Officer* Asuransi Astra kurang mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk mencapai *Customer Service Officer* terbaik setiap tahunnya. Hal tersebut berpengaruh terhadap hasil prestasi kerja setiap karyawan yang naik turun. Dan diketahui juga bahwa sampai dengan tahun 2021 hasil prestasi kerja *Customer Service Officer* selalu diraih dengan orang yang sama. Selain itu, masih ada beberapa *Customer Service Officer* yang kurang inisiatif dan tidak mengikuti SOP perusahaan seperti kesalahan penyampaian informasi kepada pelanggan, pemakaian atribut seragam yang kurang lengkap, penampilan tidak sesuai standar.

Dari fenomena diatas maka akan berdampak kepada prestasi kerja karyawan. Prestasi kerja karyawan dipengaruhi kepribadian masing-masing karyawan itu sendiri. Semakin tinggi peningkatan prestasi kerja yang dicapai maka semakin besar karyawan tersebut mendapat penilaian yang baik. Untuk memperkuat masalah tersebut, berdasarkan hasil pra survey yang disebarkan ke 10 responden *Customer Service Officer* diketahui bahwa faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi prestasi kerja adalah penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan.

Rumusan Masalah. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana? (2) Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap prestasi kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana?

KAJIAN TEORI

Prestasi Kerja. Menurut Afandi (2018:83) prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Hasibuan (2016:94) mengatakan bahwa, prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Samsudin dalam Suryanto et al. (2015) prestasi kerja adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan kesungguhan dan ketepatan waktu serta pengalaman yang ia miliki sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang positif yang dapat menentukan perkembangan kariernya di masa yang akan datang.

Pelatihan. Menurut Mangkunegara (2016:44) pelatihan adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan proses sistematis dan terorganisir di mana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan terbatas. Menurut Mutiara Simbarani Panggabean (2016:4) Pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk mempelajari keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang, bahkan pembelajaran yang berkesinambungan yang bermanfaat guna mendukung strategi bisnis dan memperoleh keunggulan bersaing. Menurut Dessler (2015: 284) Pelatihan berarti memberikan kepada karyawan baru atau karyawan yang ada keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka, seperti memperlihatkan kepada tenaga penjual baru mengenai cara menjual produk. Dapat disimpulkan pelatihan merupakan suatu proses sistematis yang mengubah perilaku karyawan ke satu arah dalam rangka meningkatkan tujuan perusahaan dengan meningkatkan keterampilan, kemampuan, sikap, dan perilaku tertentu yang terkait dengan pekerjaan karyawan.

Pengembangan Karir. Menurut Busro (2018) pengembangan karir merupakan upaya mendorong seluruh pegawai atau organisasi untuk optimal dalam meningkatkan pelayanan dan keterampilan/kemampuannya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi komersial dan *non-profit* serta seluruh pekerjaannya. Menurut Panggabean (2016:50) pengembangan karyawan berorientasi kepada masa depan dan lebih peduli terhadap pendidikan, yaitu terhadap peningkatan kemampuan seseorang untuk memahami dan menginterpretasi pengetahuan, bukan mengajarkan keterampilan teknis. Pengembangan karir adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam merencanakan karir pegawainya, yang disebut sebagai manajemen karir, antara lain merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi karir (Sinambela, 2016). Dapat disimpulkan pengembangan karir merupakan proses atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan diri dan mencapai karir tertentu dalam rangka memaksimalkan tugas pokok dan fungsi organisasi.

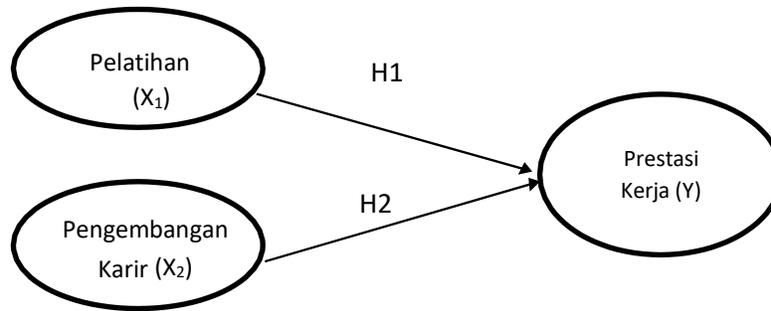
PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja. Dengan adanya pelatihan akan berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai dimana hasil kerja dapat dicapai sesuai waktu yang ditetapkan, mutu hasil kerja yang sesuai standar, pegawai dapat diandalkan, mempunyai inisiatif, rajin dan disiplin serta menunjukkan perilaku yang baik didalam lingkungan organisasi sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hasil penelitian Selfira dan Rohmat (2019) dalam judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit HCBP PT Telekomunikasi Indonesia (Tbk) mengemukakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

H1: Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Prestasi Kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana

Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja. Pengembangan karir merupakan proses peningkatan status seseorang pada suatu perusahaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan jalur karir perusahaan tersebut. Adapun proses peningkatan kemampuan kerja individu yang terlihat mulai dalam kegiatan perencanaan dan pencapaian sasaran. Hasil penelitian Triana (2018) yang berjudul Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

H2: Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Prestasi Kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana



Gambar.1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian dilaksanakan September 2021 – Agustus 2022. Tempat penelitian adalah PT. Asuransi Astra Buana. Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain kausal. Desain penelitian kausal digunakan untuk membuktikan hubungan antara sebab dan akibat dari beberapa variabel. Penelitian kausal biasanya menggunakan metode eksperimen yaitu dengan mengendalikan *independent variable* yang akan mempengaruhi *dependent variable* pada situasi yang telah direncanakan. Pengukuran variabel menggunakan Skala Likert. Populasi untuk penelitian ini adalah *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana sebanyak 40 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, sehingga jumlah sampel sebanyak 40 orang. Metode analisis data yang digunakan: (1) analisis deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik demografi responden dan (2) metode uji hipotesis menggunakan *PLS (Partial Least Square)*. *PLS (Partial Least Square)* merupakan alternatif model SEM berbasis kovarians yang dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori dan menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Menurut Ghozali (2014: 7) *PLS (Partial Least Square)* merupakan metode analisis yang ampuh karena tidak didasarkan pada banyak asumsi, tidak memerlukan distribusi data yang normal, dan tidak memerlukan sampel yang besar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel.1 Usia Responden

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	21-25 tahun	33	82.5	82.5	82.5
	25 - 30 tahun	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel.1 di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 21-25 tahun dengan jumlah 33 responden yaitu sebesar 82,5%, sedangkan responden dengan usia 25-30 tahun berjumlah 7 responden yaitu sebesar 17,5%.

Tabel.2 Pendidikan Terakhir

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	SMA/Sederajat	20	50.0	50.0	50.0
	Diploma	4	10.0	10.0	60.0
	S1	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan pada Tabel.2 menunjukkan bahwa dari 40 responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan kategori Pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 20 responden yaitu sebesar 50.0%, diikuti dengan kategori Pendidikan S1 dengan jumlah 16 responden yaitu sebesar 40%, dan terakhir responden dengan kategori Pendidikan D3 berjumlah 4 responden yaitu sebesar 10%.

Tabel.3 Lama Bekerja

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	<25 tahun	12	30.0	30.0	30.0
	2-5 tahun	19	47.5	47.5	77.5
	5-10 tahun	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

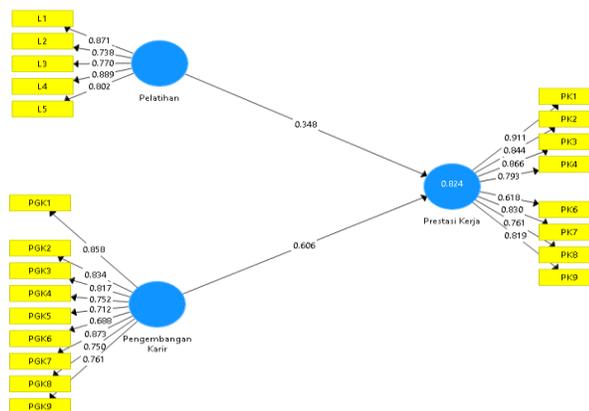
Berdasarkan pada Tabel.3 di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan kategori lama bekerja 2-5 tahun dengan jumlah 19 responden yaitu sebesar 47.5%, diikuti dengan kategori lama bekerja <2 tahun dengan jumlah 12 responden yaitu sebesar 30.0%, Sedangkan responden dengan kategori lama bekerja 5-10 tahun berjumlah 9 responden yaitu sebesar 22.5%.

Evaluasi *Measurement (outer)* Model

Tabel.4 Hasil pengujian Convergent Validity (Modifikasi)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Pelatihan	L1	0.871	Valid
	L2	0.738	Valid
	L3	0.770	Valid
	L4	0.889	Valid
	L5	0.802	Valid
Pengembangan karir	PGK1	0.858	Valid
	PGK2	0.834	Valid
	PGK3	0.817	Valid
	PGK4	0.752	Valid

	PGK5	0.712	Valid
	PGK6	0.688	Valid
	PGK7	0.873	Valid
	PGK8	0.750	Valid
	PGK9	0.761	Valid
Prestasi kerja	PK1	0.911	Valid
	PK2	0.844	Valid
	PK3	0.866	Valid
	PK4	0.793	Valid
	PK6	0.617	Valid
	PK7	0.830	Valid
	PK8	0.761	Valid
	PK9	0.819	Valid



Gambar.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)

Hasil dari modifikasi pengujian *convergent validity* dapat dilihat bahwa semua indikator telah memenuhi *convergent validity* karena memiliki nilai *loading factor* diatas 0.50.

Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

Tabel.5 Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (*Cross loadings*)

	Pelatihan	Pengembangan karir	Prestasi kerja
L1	0.871	0.714	0.821
L2	0.738	0.647	0.631
L3	0.770	0.608	0.624
L4	0.889	0.728	0.689
L5	0.802	0.725	0.643
PGK1	0.698	0.858	0.620
PGK2	0.672	0.834	0.731
PGK3	0.644	0.817	0.615
PGK4	0.648	0.752	0.758

	Pelatihan	Pengembangan karir	Prestasi kerja
PGK5	0.599	0.712	0.612
PGK6	0.642	0.688	0.625
PGK7	0.635	0.873	0.611
PGK8	0.749	0.750	0.604
PGK9	0.711	0.761	0.678
PK1	0.644	0.602	0.911
PK2	0.636	0.656	0.844
PK3	0.644	0.685	0.866
PK4	0.695	0.617	0.793
PK6	0.608	0.569	0.617
PK7	0.530	0.668	0.830
PK8	0.733	0.644	0.761
PK9	0.703	0.647	0.819

Dari Tabel.5 terlihat bahwa korelasi Pelatihan dengan indikatornya (L1 sebesar 0.871, L2 sebesar 0.738, L3 sebesar 0.770, L4 sebesar 0.889, dan L5 sebesar 0.802) hal ini membuktikan bahwa indikatornya lebih tinggi dibanding korelasi indikator Pelatihan dengan konstruk lainnya, kemudian korelasi konstruk Pengembangan karir dengan indikatornya (PGK1 sebesar 0.858, PGK2 sebesar 0.834, PGK3 sebesar 0.817, PGK4 sebesar 0.752, PGK5 sebesar 0.712, PGK6 sebesar 0.688, PGK7 sebesar 0.873, PGK8 sebesar 0.750, dan PGK9 sebesar 0.761) hal ini berarti indikatornya lebih tinggi dibanding korelasi indikator Pengembangan karir dengan konstruk lainnya, Pada korelasi konstruk Prestasi kerja dengan indikatornya indikatornya (PK1 sebesar 0.911, PK2 sebesar 0.844, PK3 sebesar 0.866, PK4 sebesar 0.793, PK6 sebesar 0.617, PK7 sebesar 0.830, PK8 sebesar 0.761, dan PK9 sebesar 0.819) lebih tinggi daripada korelasi indikator Prestasi kerja dengan konstruk lainnya.

Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dapat dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Tabel.6 Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE
Pelatihan	0.617
Pengembangan karir	0.667
Prestasi kerja	0.655

Tabel.7 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)

	Pelatihan	Pengembangan karir	Prestasi kerja
Pelatihan	0.816		
Pengembangan Karir	0.727	0.785	
Prestasi Kerja	0.731	0.783	0.809

Dari Tabel.7 dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai AVE berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity.

Hasil Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Tabel.8 Hasil Pengujian Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Pengembangan karir	0.873	0.909	Reliabel
Pelatihan	0.922	0.935	Reliabel
Prestasi kerja	0.923	0.938	Reliabel

Berdasarkan Tabel bahwa hasil pengujian composite reliability dan cronbach's alpha menunjukkan nilai yang memuaskan, karena seluruh variabel laten memiliki nilai composite reliability dan cronbach's alpha $\geq 0,70$. Hal ini berarti seluruh variabel laten dikatakan reliabel.

Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (*Inner Model*)

Tabel.9 Hasil Pengujian Nilai R-square

Nilai R ² Variabel Endogen	
Variabel Endogen	R-square
Prestasi kerja	0.824

Model struktural mengindikasikan bahwa model pada variabel prestasi kerja dapat dikatakan kuat sebab memiliki nilai diatas 0.67. Model pengaruh variabel laten independen (Pelatihan, dan Pengembangan karir) terhadap prestasi kerja memberikan nilai R-square sebesar 0.824 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk prestasi kerja yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk penilaian kerja, pelatihan, dan pengembangan karir sebesar 82.4% sedangkan 17.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Hasil Pengujian *Goodness of Fit Model*

Pengujian Goodness of Fit Model struktural pada inner model menggunakan nilai predictive-relevance (Q^2). Nilai Q-square lebih besar 0 (nol) menunjukan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance. Nilai R-square tiap-tiap variabel endogen dalam penelitian ini dapat dilihat pada perhitungan berikut ini

Nilai *predictive relevance* diperoleh dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1)(1 - R_p)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.824)$$

$$Q^2 = 1 - (0.176)$$

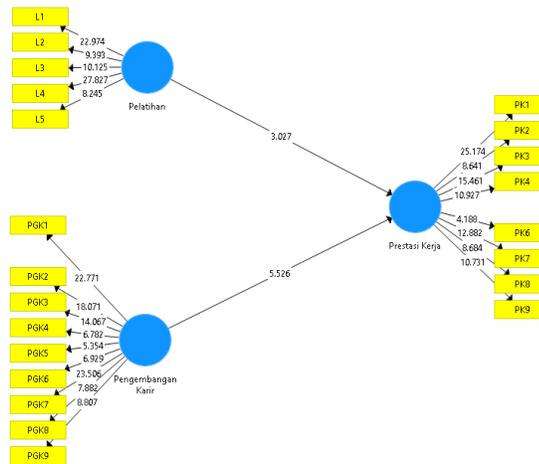
$$Q^2 = 0.824$$

Hasil perhitungan *Goodness of Fit Model* diketahui nilai predictive-relevance sebesar 0.824 yaitu lebih besar 0 (nol). Hal itu berarti bahwa 82.4% variasi pada variabel prestasi kerja (variabel dependen) dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan. Dengan demikian model dikatakan layak memiliki nilai prediktif yang relevan.

Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	P Values	Keterangan
Pelatihan → Prestasi kerja	0.348	0.115	3.027	0.003	Positif Signifikan
Pengembangan karir → Prestasi kerja	0.606	0.110	5.526	0.000	Positif Signifikan



Gambar.3 Hasil Uji Bootstrapping

Pengujian hipotesis penelitian ini diperoleh hasil nilai T-statistic sebesar 3.027, nilai original sample sebesar 0.348, dan nilai P Values sebesar 0.003. Nilai T-statistic lebih besar dari nilai T-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana.

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai T-statistic sebesar 5.526, nilai original sample sebesar 0.606, dan nilai P Values sebesar 0.000. Nilai T-statistic lebih besar dari nilai T-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai positif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana.

PENUTUP

Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana, maka kesimpulannya adalah (1) Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana. Hal ini menunjukkan bahwa ketika perusahaan memberikan pelatihan rutin pada karyawan dengan maksud meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan maka efisiensi kerja karyawan juga akan ikut meningkat. Begitu pula sebaliknya, pemberian pelatihan yang tidak rutin atau bahkan tidak dilaksanakan maka

akan akan menurunkan efisiensi kerja karyawan. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap hasil prestasi kerja karyawan karena banyak karyawan yang bekerja dengan baik sehingga mendapatkan hasil yang baik juga. Hal ini dikarenakan pelatihan menjadi salah satu faktor yang memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan kemampuannya dan berprestasi dalam bekerja. (2) Pengembangan Karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja *Customer Service Officer* PT. Asuransi Astra Buana. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengembangan karir seorang pegawai maka kinerjanya akan semakin baik. Pengembangan karir yang dilakukan oleh perusahaan biasanya bertujuan untuk menyelaraskan kebutuhan dan tujuan karyawan dengan peluang karir yang ada di sebuah perusahaan.

Saran. Saran untuk PT. Asuransi Astra Buana khususnya yang bertanggung jawab atas posisi *Customer Service Officer*: (1) Untuk lebih meningkatkan hasil prestasi kerja yang dicapai *Customer Service Officer*, sebaiknya perusahaan selalu memberikan dukungan secara maksimal atas pelatihan yang dijalankan selama ini. Dukungan yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkelanjutan dan selalu memperbaharui materi yang digunakan dalam proses pelatihan dengan tujuan memberikan manfaat secara maksimal dalam upaya mengembangkan kualitas kerja karyawan sehingga prestasi kerja meningkat. Perusahaan juga diharapkan selalu berupaya untuk melakukan pengukuran atas hasil kerja yang sudah dicapai oleh *Customer Service Officer* setelah pelaksanaan pelatihan dilakukan, serta melakukan evaluasi sehingga kebijakan terkait dengan upaya peningkatan prestasi kerja dapat terwujud. (2) Pengembangan karir karyawan harus menjadi prioritas yang utama bagi perusahaan agar karyawan khususnya *Customer Service Officer* merasa termotivasi karena jenjang karir jelas dan terarah. Selain itu, perusahaan juga bisa memberikan kesempatan bagi *Customer Service Officer* untuk bisa menduduki jabatan yang lebih tinggi sehingga karyawan akan terus semangat dan termotivasi untuk terus melakukan hal yang terbaik untuk mencapai karir yang lebih tinggi.

Saran untuk penelitian selanjutnya agar bisa meneliti lebih lanjut dengan objek perusahaan yang berbeda, dengan mengembangkan kembali variabel dan indikator yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti Pelatihan, Pengembangan Karir dan lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Anggraini, S. P. (2021). *Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja, Pelatihan, dan Pengembangan Karier Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Palembang*. S-1 thesis, 021008 Universitas Tridini.
- Ansory dan Indrasari. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka. Cet ke-1
- Arianty, N. (2016). *Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Chaerudin, Ali. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Jawa Barat: CV. Jejak, anggota IKAPI. Cetakan Pertama
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Malang: IRDH.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service). Cet ke-3

- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lijan Poltak Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosda Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marpaung, I., & Winarto, W. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Penilaian Prestasi Kerja (Studi Kasus Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Sumatera Utara). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(1), 79-86.
- Marwansyah. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Bandung: Alfabeta
- Mutiara Sibarani Panggabean. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Oroh, R., Koleangan, R. A., & Mandagie, Y. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, Dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Bpr Prisma Dana Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Prasetyani, D. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Hsbc Cabang Pondok Indah. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(3), 314-321.
- Prayudi, Ahmad (2017). Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan: Studi Kasus pada sebuah Badan USAha Milik Negara
- Rivai, Zainal Veithzal, Ramly, Mansyur. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers. (dkk harusnya gimana)
- Rulianti, E. (2020). Prestasi Kerja: Penilaian Kerja Karyawan Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(01), 38-63.
- Sari, D. P., & Sari, S. Y. (2021). Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Pengembangan Karir Dan Prestasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pertanian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 667-679.
- Samsudin. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siregar, Syofian. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Steven, H Appelbaum., Michel Roy., and Terry Gilliland. 2011. Globalization of performance appraisals: theory and applications *Management Decision*, 49 (4): 570-585.
- Sujarweni, Wiratna. V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Vera, V., & Nurdin, H. (2019). Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Gubernur Sulawesi Selatan (Biro Bina Perekonomian) Makassar. *Competitiveness*, 8(2), 189-197.