

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang dapat menunjang eksistensi sebuah perusahaan. Demikian halnya dengan agen pada perusahaan asuransi. Agen merupakan tenaga pemasaran yang menjadi “ujung tombak” dalam kegiatan penjualan. Kehidupan perusahaan asuransi berada di tangan agen, sehingga kinerja yang dihasilkannya juga berpengaruh pada perusahaan. Untuk memastikan bahwa kinerja agen sejalan dengan yang diinginkan perusahaan, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang baik dan sesuai dengan tujuan agen pula, sehingga kinerja yang dihasilkan maksimal.

Sistem pengendalian manajemen yang diterapkan dapat berupa pengendalian formal yang terdiri dari *result* dan *action control*. *Result control* adalah pengendalian yang berfokus pada hasil dan dapat memberikan motivasi pada karyawan melalui *reward* dan *punishment* sesuai dengan hasil kinerja yang diperlihatkan. Sedangkan *action control* adalah bentuk pengendalian yang memastikan bahwa tindakan yang dilakukan karyawan tidak menyimpang dan sejalan dengan tujuan perusahaan.

PT Asuransi Umum Bumiputeramuda cabang Surabaya adalah salah satu perusahaan asuransi yang menggunakan agen dalam memasarkan produknya. Oleh karenanya, perusahaan ini menggunakan *result* dan *action control* untuk mengendalikan agen agar kinerja yang dihasilkan sesuai dengan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan. Dalam perjalanannya, ada beberapa masalah yang dihadapi terkait dengan kinerja, misalnya kurangnya *product knowledge*, berkurangnya motivasi, ketidakaktifan agen, dan masalah penggelapan premi. Penggunaan *result* dan *action control* secara efektif yang diterapkan perusahaan telah memberikan solusi guna meminimalkan permasalahan yang terjadi terkait kinerja agen.