BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah Cabang Surabaya (disingkat Bumida Syariah), yakni sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi, dimana dalam menjalankan kegiatan usaha maka perusahaan dalam menawarkan dan menjual polis asuransi kepada masyarakat tidak lepas dari peran serta petugas lapangan asuransi atau agen asuransi yang mereka rekrut. Agen-agen asuransi inilah ujung tombak perusahaan asuransi dalam menarik nasabah, sebab para agen inilah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menawarkan dan menjelaskan mengenai asuransi dan produknya.

Pimpinan Asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya memberikan motivasi untuk para agennya dengan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik dengan status jabatan atau kenaikan jabatan, pendapatan, pengalaman, serta pengetahuan. Sedangkan motivasi ekstrinsik yang diberikan berupa Sumbangan Uang Jalan (SUJ), pendidikan dan pelatihan, pengahargaan/reward, lingkungan kerja dan prasarana kerja.[1] Motivasi tersebut diharapkan mampu menghasilkan prestasi kerja agen yang baik sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai.

[1] Setyo Budi, *wawancara*, Surabaya, 13 oktober 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Total Produksi Pada Asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya tahun 2012-2013

Periode	Jenis Produk	Target	Realisasi	Rasio
2012	Motor Vehicle (Mobil)	424.828.755	795.036.230	187,14%
	Motorcycle (Motor)	***424.828.755***	***200.762.746***	***47,26%***
	Marine Cargo	***424.828.755***	***186.503.919***	***43,90%***
	Personal Accident	***424.828.755***	***409.162.034***	***96,31%***
	Fire Standard	424.828.755	561.125.707	132,08%
2013	Motor Vehicle (Mobil)	424.828.755	876.965.494	206,43%
	Motorcycle (Motor)	***424.828.755***	***265.429.068***	***62,48%***
	Marine Cargo	***424.828.755***	***218.834.027***	***51,51%***
	Personal Accident	***424.828.755***	***370.577.589***	***87,23%***
	Fire Standard	424.828.755	584.876.311	137,67%

Sumber: Asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa target penjualan di 2 tahun terakhir ini masih ada target yang belum tercapai. Hal ini mengindikasikan bahwa prestasi agen masih rendah dikarenakan oleh banyak hal seperti kurangnya motivasi seorang pemimpin terhadap agen sehingga menimbulkan dampak yang negatif terhadap perusahaan itu sendiri. Dengan adanya fenomena tersebut maka perusahaan perlu memperhatikan agen asuransi dengan memberikan motivasi sebagai pendorong untuk menghasilkan kinerja yang optimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai yakni peningkatan jumlah nasabah dan pendapatan jasa asuransi.

Perusahaan bukan saja mengharapkan agen yang mampu, cukup dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Salah satu indikator manusia berkualitas adalah mempunyai prestasi kerja tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.[2]

Prestasi kerja adalah perbandingan antara penampilan seseorang dengan hasil yang diharapkan. Penilaian evaluasi kerja menunjukkan hasil yang telah dicapai pegawai selama ini. Prestasi kerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesedihan dan tinggi kemampuan. Penilaian prestasi kerja ialah sebuah penilaian sistematis terhadap agen oleh atasannya atau beberapa ahli lainnya yang paham akan pelaksanaan pekerjaan oleh agen tersebut.

Prestasi kerja merupakan faktor penting untuk mendukung keberhasilan suatu pekerjaan seseorang baik dalam kapasitas pribadi maupun sebagai seorang anggota suatu organisasi/lembaga. Prestasi kerja seorang agen asuransi sangat ditentukan oleh adanya motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan kekuatan menunjang keberhasilan suatu organisasi.

Motivasi sangat diperlukan terhadap peningkatan prestasi kerja agen asuransi. Motivasi merupakan hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja agen tersebut. Dalam hal ini peranan pimpinan sangat diperlukan khusus untuk memberikan motivasi kepada agen.

[2] Hasibuan, Malayu, H, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Bumi Aksara,2001), 94.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pimpinan hendaknya memberikan perhatian terhadap agen asuransi dan dapat menciptakan suatu kondisi kerja yang dapat meningkatkan semangat kerja mereka. Menurut sopiah bahwa motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu, hasil-hasil yang dimaksudkan berupa prestasi kerja agen asuransi.[3]

Menurut Hasibuan motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.[4] Jelaslah bahwa motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks.

Adapun upaya yang dilakukan oleh asuransi Bumida adalah dengan memberikan motivasi yang meliputi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, dimana motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam diri agen asuransi yang dapat meningkatkan prestasi kerja, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah pendorong dari luar diri agen sehingga mempengaruhi prestasi kerja agen. Motivasi yang tinggi yang

[3] Sopiah, *Perilaku Organisasional,* edisi pertama (Yogyakarta:Andi, 2008), 170.
[4] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Edisi ke-7 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperoleh dari para agen asuransi, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik memilih judul penelitian ini dalam bentuk skripsi yang berjudul: "Pengaruh Motivasi terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Apakah pemberian motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara parsial terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya?
2. Apakah pemberian motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara parsial terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara simultan terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya.
3. Untuk melihat seberapa besar pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teori

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam hal hasanah pengetahuan terutama yang berkaitan dengan motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap prestasi kerja agen asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya dan diharapkan menjadi wacana untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta untuk dijadikan referensi penelitian yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

   Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan pada asuransi Bumida Syariah Cabang Surabaya untuk menyusun strategi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan kebijakan yang akan dilakukan dalam memotivasi agen agar dapat meningkatkan prestasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id