

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang terjadi di akhir-akhir ini, ditandai dengan bertambah luasnya bidang-bidang usaha yang terbuka dan dapat dilakukan oleh berbagai perusahaan yang sudah ada maupun yang semula menitik beratkan pada sektor produksi barang dan atau jasa, mulai beralih pada bidang lain yang juga berpotensi, yaitu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang khusus. Bidang usaha tersebut adalah sebuah bidang usaha yang mempunyai kegiatan dengan menempatkan dirinya sebagai mediator antara perusahaan produsen dengan konsumen atas dasar sistem keagenan perkembangan jumlah perusahaan yang bergerak di bidang keagenan di negara kita mengalami peningkatan. Salah satu perusahaan tersebut adalah perusahaan asuransi.

Pengertian asuransi dalam konteks perusahaan asuransi menurut syariah atau asuransi Islam secara umum sebenarnya tidak jauh berbeda dengan asuransi konvensional. Di antara keduanya, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah mempunyai persamaan yaitu perusahaan asuransi hanya berfungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penyeter premi (penanggung) dengan peserta penerima pembayaran klaim (tertanggung). Secara umum asuransi Islam atau sering diistilahkan dengan takaful dapat digambarkan sebagai asuransi yang prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan As-Sunah. (Gemala Dewi, 2007:136)

Namun setiap perusahaan juga didirikan memiliki tujuan, dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor. Salah satunya adalah kinerja dari karyawan perusahaan tersebut dalam mencapai produktivitas yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, karyawan agen mempunyai peranan yang sangat penting untuk mensukseskannya. Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan terletak pada sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Menurut Schermerhorn mendefinisikan bahwa pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan meningkatkan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan (Schermerhorn 1999 : 323). Program pelatihan yang secara terus menerus dan rutin perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja secara optimal. Perusahaan mengharapkan dengan adanya kegiatan pelatihan yang rutin, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan adanya pengetahuan baru tersebut karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam

melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan melalui pelatihan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan merupakan hal yang sangat penting yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut memiliki tenaga kerja yang pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) dapat memenuhi kebutuhan organisasi di masa kini dan di masa yang akan datang. (Veithzal Rivai dan Ella Jauvani, 2009:212)

Dapat disimpulkan juga bahwa pelatihan pada dasarnya merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Disamping itu, program pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah perusahaan berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan. (Edi Sutrisno, 2009:66)

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan selain pelatihan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah motivasi kerja. Motivasi didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford bahwa "*Motivation as an energizing condition of the organism toward the goal of a certain class*" (Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu). Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (*drive arousal*). Ernest J. McCormick mengemukakan bahwa "*Work motivation is defined as conditions which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviors relevant in work settings*". (Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja). (Anwar Prabu Mangkunegara, 2007:93)

Motivasi sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. (Malayu, 2003:142)

Ketika ada pemberian motivasi yang sesuai, maka dapat memberikan jalan untuk karyawan untuk merefleksikan segenap potensinya dan menjadi

suatu rangsangan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Jika tidak ada pemberian motivasi yang sesuai maka karyawan menjadi malas, lemah, dan bahkan dapat menjadi bosan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap penurunan produktivitas kerja (Hadari Nawawi, 2005:317).

Pada perusahaan Asuransi Allianz Life Indonesia, keberadaan agen di perusahaan Asuransi Allianz life indonesia yang memiliki etos kerja yaitu semangat kerja serta dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan sangat-sangat diperlukan. Pemberian motivasi salah satunya adalah reward, atau sebuah penghargaan yaitu berupa gaji insentif. Insentif adalah sebuah penghargaan/ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu. (Hadari Nawawi, 2005:317)

Fatwa DSN Nomor:21/DSN-MU/III/2002 tentang asuransi syariah yakni usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah. (Ali Yafie, 2003:173)

Sebagai perusahaan asuransi syariah, Asuransi Allianz life indonesia KPM Cirebon beroperasi dengan konsep tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, sebagaimana telah digariskan di dalam Al-Qur'an:

وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ بِرٍّ وَالتَّقَىٰ

“Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa.(QS. Al-Maidah: 2)”

Adapun Setiap umat manusia dalam menjalani fase kehidupannya pasti mempunyai beberapa tujuan keuangan masing-masing dimana pada fase tersebut dapat saja terjadi resiko meninggal dunia ataupun ketidakmampuan yang bisa menghambat tujuan keuangan seseorang.

Allah SWT telah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلِنَنْظُرْ نَفْسٍ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah

dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Hasyr Ayat 18)”

Adanya landasan ini, perusahaan yang titik utamanya memberikan layanan dan bantuan mengenai asuransi jiwa seperti perlindungan dari kecelakaan, sakit kritis dan asuransi jiwa lainnya, dengan harapan bisa tercapainya masyarakat indonesia yang sejahtera dengan perlindungan asuransi yang sesuai syariat islam. (Erwin, 2019)

Dengan demikian perusahaan Asuransi Allianz Life Indonesia harus memberikan pelatihan dan motivasi kepada agen untuk berpacu dalam berprestasi, meningkatkan loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan, karyawan yang berkualitas berpengalaman dan dapat terwujudnya produktivitas kerja karyawan yang tinggi sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Berdasarkan fakta yang penulis dapatkan di dalam perusahaan asuransi PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon ini terdapat beberapa masalah, yaitu mengenai agen atau sumber daya manusianya, tercatat bahwa dari tahun ke tahun kinerja agen di kantor Allianz KPM Cirebon ini menurun.

Allianz Persistency				
2018                      2019				
No.	Agent Name	Agent Code	First Year	Current Year
1	Nadia Yasmin	00862XXX	68,00	77,00
2	Grafity	00864XXX	13,00	13,00
3	Hendy H	00875XXX	10,00	10,00
4	Siti Hapsah	00875XXX	72,00	78,00
5	Atibyono	00876XXX	23,00	23,00
6	Wahyu Hidayat	00878XXX	19,00	19,00
7	Erwin Hardiawan	00881XXX	100,00	100,00
8	Muhamad Rio	00881XXX	34,00	34,00
9	Maemunah	00883XXX	81,00	78,00
10	Taryadi	00883XXX	34,00	34,00
11	Lina Fauriyah	00885XXX	58,00	65,00
12	Herlina	00887XXX	21,00	21,00
13	Reny Himawati	00889XXX	18,00	18,00
14	Bambang Sonjaya	00897XXX	51,00	60,00
15	Erna Setia W	00892XXX	76,00	72,00
16	Wawan Kuswandi	00893XXX	69,00	81,00
17	Annisa Sri Mulyani	00891XXX	67,00	75,00
18	Tutu Keke Aditya	00901XXX	85,00	80,00
19	Robiah Adawiyah	00901XXX	32,00	32,00
20	Bahrudin Syueb	00902XXX	30,00	30,00
21	Rizki De siani	00903XXX	14,00	14,00
22	Ismail Herwanto	00903XXX	11,00	11,00
23	Samsudin	00904XXX	23,00	23,00
24	Susanti lusiana	00905XXX	20,00	20,00
25	Nuryaman	00906XXX	25,00	25,00
26	Reni Kurnaeni	00906XXX	30,00	30,00
27	Tohir	00913XXX	76,00	78,00
28	Nola Wati	09913XXX	12,00	12,00
29	Noer Annisa	00919XXX	21,00	21,00

30	Anne Dwi A	00921XXX	80,00	80,00
31	Triyadi Bagja	00925XXX	11,00	11,00
32	Iwan Farhani	00921XXX	18,00	18,00
33	Moh Avivi	00932XXX	23,00	23,00
34	Amaliyah	00933XXX	41,00	41,00
35	Lesmaa Bayu Aji	00936XXX	0,00	0,00
36	Sri Hartati	00936XXX	76,00	70,00
37	Aris Gunawan	00936XXX	21,00	21,00
38	Agus Farhan	00943XXX	19,00	19,00
39	Denok	00943XXX	80,00	75,00
40	Rohyani	00945XXX	27,00	27,00
41	Dewi Putri	00945XXX	59,00	63,00
42	Cayimah	00945XXX	43,00	20,00
43	Soffy Aprili	00948XXX	75,00	81,00
44	Aminah	00953XXX	26,00	26,00
45	Agun Nugraa	00954XXX	12,00	12,00
46	Widiarty	00954XXX	23,00	23,00
47	Edy Surjadinata	00964XXX	27,00	27,00
48	Retno Puspitasari	00977XXX	31,00	31,00
49	Sarah Nurlatifah	00979XXX	29,00	29,00
50	Erawati	00984XXX	72,00	80,00
51	Helena Ningsih	00984XXX	63,00	75,00
52	Naya Ramadani	00986XXX	23,00	10,00
53	Madesa Adinata	00987XXX	13,00	13,00
54	Risky Maulana	00986XXX	21,00	21,00
55	Esla Amaliyah	00989XXX	20,00	20,00
56	Nugroho	00987XXX	20,00	20,00
57	Anita	00989XXX	17,00	17,00
58	Epa Setiawati	00989XXX	12,00	12,00
59	Ahmad Arifin	00992XXX	21,00	21,00
60	Narty Susilawati	00991XXX	0,00	0,00

(PortalASN:2019)

Berdasarkan data yang ada di portal ASN perusahaan. Faktanya agen asuransi di PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada current year persistency atau tahun berjalan, ada 60 jumlah agen yang ada di PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon. pada tahun 2019 ada 41 agen yang sudah tidak aktif, dan ada juga 2 agen yang mempunyai nasabah lapse atau bisa jadi agen tersebut ditahun 2019 tidak

menjual produk asuransi atau juga tidak mempunyai nasabah.

Pada satu tahun sebelumnya ditahun 2018 first year persistency atau ditahun pertama PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Jumlah agen di PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon terdapat 60 agen dan pada tahun 2018 ada 37 agen yang tidak aktif, dan ada 2 agen yang mempunyai nasabah lapse atau bisa jadi agen tersebut ditahun 2018 tidak menjual satupun prodak dari PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon kepada para nasabah. Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul: Pengaruh Pemberian Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kinerja Agen Asuransi PT. Allianz Life Indonesia KPM Cirebon.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Meskipun sudah adanya pelatihan dan motivasi didalam perusahaan asuransi PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon ini tetapi masih ada saja agen yang merasakan tidak puas dengan hasil kerja mereka, sehingga menyebabkan agen di perusahaan ini memutuskan untuk resigen dari pekerjaan mereka.
2. Kewajiban perusahaan untuk mementingkan pelatihan dan motivasi dalam bekerja sangat penting. Dikarenakan pelatihan dan motivasi sangat berpengaruh untuk kinerja para karyawan.
3. Masih banyak agen yang belum maksimal dan memperhatikan atas diadakannya pelatihan dan motivasi dalam suatu perusahaan entah itu perusahaan kecil maupun besar.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitimenyajikan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja agen PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agen PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon ?
3. Apakah pelatihan dan motivasi kerja dapat bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja agen PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon ?

### **D. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ditetapkan agar penelitian terfokus pada pokok-pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut: Sejauh mana pengaruh program pelatihan dan adanya motivasi dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja agen di PT. Asuransi Allianz life indonesia KPM Cirebon.

### **E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Setelah memahami pemasalahan yang diteliti ini, ada beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja agen pada PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen pada PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja apakah dapat bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon.

**b. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka kegunaannya, adalah:

1. Bagi PT. Allianz Life Indonesia KPM Cirebon diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai peranan pelatihan dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, sehingga terjadi pertimbangan dalam pelaksanaannya.
2. Bagi penulis, dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat praktiknya secara langsung.
3. Pihak lain, sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek Tugas Akhir yang sama.

**F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk :

1. Sebagai bahan masukan untuk Perusahaan PT. Allianz Life Indonesia KPM Cirebon dalam masalah pelatihan dan motivasi kerja karyawan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
2. Menambah pengetahuan keilmuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan pelatihan dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di Perusahaan PT. Allianz Life Indonesia KPM Cirebon Menambah pengetahuan dan memperkaya penelitian ilmiah di Intsitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon khususnya di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI).

3. Untuk menambah wawasan keilmuan mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pelatihan, motivasi kerja dan kinerja karyawan.
4. Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik tentang pelatihan, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan lima bab utama, di antaranya yaitu:

- a. BAB I Berisi pendahuluan pada bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah ini meruakan inti dari permasalahan yang akan di selesaikan melalui penelitian ini, tujuan harus sesuai dengan apa yang menjadi latar belakang serta rumusan masalah, manfaat penelitian diperoleh melalui manfaat-manfaat yang bersifat positif di dapat dari tujuan penelitian yang tercapai.
- b. BAB II Berisi tentang kajian pustaka yang membahas penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung dalam penelitian ini, landasan teori dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan hal-hal yang akan diteliti mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktifitas kinerja karyawan PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon.
- c. BAB III Berisi metodeologi penelitian, dalam bab ini diuraikan antara lain lokasi serta objek penulisan, sumber data serta teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan nya menggunakan pendekatan metode deskriptif untuk mengkaji nilai rata-rata dari hasil uji pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktifitas kinerja karyawan PT. Allianz life indonesia KPM Cirebon.
- d. BAB IV Berisi hasil penelitian, pada bab ini juga membahas analisis secara keseluruhan yang telah dilakukan oleh peneliti, kumpulan data

yang diperoleh di kaji dan di bahas secara mendalam kemudian di analisis dan di deskripsikan variabel–variabel yang mempengaruhi terhadap Produktifitas kerja karyawan.

- e. BAB V Berisi penutup, pada bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu juga, berisi saran dari penulis yang berhubungan dengan obyek dan tujuan penulisan serta analisis yang telah dilakukan.

