

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI

(Studi Kasus terhadap Agen Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance PAM BSD Kota
Tangerang Selatan)

Oleh : Nifta Alfitriana

Abstrak

Motivasi kerja berarti suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang berdasar sekitar imbalan moneter dan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, yang dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Kemudian motivasi kerja dalam perusahaan merupakan sebuah keharusan dalam mencapai prestasi kerja pada semua bidang pekerjaan. Hal ini penting juga untuk perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan asuransi sebagai usaha pertanggungan merupakan kebutuhan di era modern saat ini. salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ini yaitu PT. Prudential Life Assurance. Model-model motivasi kerja di PT. Prudential Life Assurance PAM BSD Kota Tangerang Selatan, yang diberikan adalah pendidikan, pelatihan, tanggung jawab, insentif, lingkungan kerja, dan prasarana kerja. Selain itu terdapat hambatan dalam pelaksanaan pemberian motivasi diantaranya, adanya perbedaan tentang persepsi dan pandangan tentang sistem perusahaan, yang dikarenakan perbedaan latar belakang pendidikan. Pada saat pelatihan agen tidak fokus mengikuti jalannya acara yang disebabkan, tempat duduk dan keriuhan peserta. Dari hasil uji korelasi (r) didapat korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi, (r) adalah 0,618 atau 61.8%. hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi karena berada di rentang 0.60- 0.799. sedangkan arah hubungan positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi motivasi kerja maka semakin meningkatkan kinerja agen asuransi.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Agen Asuransi

Pendahuluan

Peran industri asuransi dalam perekonomian Indonesia sangat besar dan sangat luas. Sebagai suatu produk jasa industri asuransi relatif kurang diminati konsumen untuk membeli (*un-sought goods*). Pada kenyataannya sejumlah aktivitas industri dan perdagangan tidak mungkin berlangsung tanpa dukungan produk jasa asuransi. Adanya peran yang sangat luas dari industri asuransi tentu saja menciptakan kompetensi antar perusahaan asuransi, untuk berlomba dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Hal tersebut, tidak terlepas dari peran agen asuransi sebagai garda terdepan untuk memasarkan, menjual, dan melayani serta merekrut para calon nasabah untuk menjadi nasabah.

Agen asuransi sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) tentu memiliki peranan yang sangat vital dan strategis dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (*top management*), meskipun berbeda level seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan. Artinya bahwa kinerja setiap elemen SDM harus sesuai dengan tujuan perusahaan. Sebagaimana menurut Anwar Prabu Mangkunegara bahwa, pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil



kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Motivasi kerja adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang berdasar sekitar imbalan moneter dan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, yang dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Kemudian untuk mengetahui motivasi orang bekerja. Menurut Sharma dan Robbins yang dikutip yang dikutip oleh M. Kadarisman bahwa, “*motivation is will to work*”. Artinya mau bekerja. Selain itu “*motivation is the Willingness to do something and is conditioned by this action ability satisfy some needs for the individual*”. Artinya bahwa motivasi merupakan suatu kehendak untuk melakukan sesuatu dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Sejalan dengan hal tersebut pemimpin agar semangat bekerja tetap terjaga, dengan pemberian motivasi yang tepat supaya pekerja terdorong untuk bekerja lebih baik. Menurut Stokes yang dikutip M. Kadarisman mengatakan bahwa “Motivasi Kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru.

Motivasi kerja dibutuhkan terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. PT. Prudential Life Assurance PAM BSD Tangerang Selatan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan. Perusahaan tersebut adalah perusahaan jasa keuangan bidang asuransi, kegiatan usahanya meliputi penawaran dan penjualan polis asuransi kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan oleh para Agen yang berhadapan langsung dengan calon nasabah untuk direkrut menjadi nasabah. Dari rumusan di atas secara sederhana dapat diartikan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi, di mana motivasi sendiri dipengaruhi oleh sikap dan situasi, sedangkan kemampuan dipengaruhi oleh pengetahuan dan pekerjaan sehari-hari. Kita tahu bahwa setiap orang memiliki kemampuan akan tetapi tidak semua orang memiliki motivasi untuk bekerja dengan baik dan sesuai tuntutan.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Manusia memilih teknologi, manusia yang mencari modal, manusia yang menggunakan dan memeliharanya, di samping manusia dapat menjadi salah satu sumber keunggulan bersaing dan sumber keunggulan bersaing yang langgeng. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting.

Menurut Goujali yang dikutip oleh M. Kadarisman

“ Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia), merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*Knowledge*), Kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi.”

Sejalan dengan pendapat di atas yakni manajemen sumber daya manusia didefinisikan pula sebagai suatu pengolahan dan pendaya gunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengolahan dan pendaya gunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai, menurut pendapat Anwar Prabu Mangunegara. Selanjutnya menurut Simamora bahwa,



manajemen merupakan proses pendaya gunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah proses kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan manusia sebagai pekerja yang produktif dan efisien, untuk mencapai tujuan tersebut manajemen sumber daya manusia akan menunjukkan bagaimana seharusnya perusahaan mendapatkan, mengembangkan, menggunakan, mengevaluasi dan memelihara pegawai dalam jumlah tipe yang tepat sesuai dengan kebutuhan.

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi (*motivation*) sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah kepada tercapainya tujuan tersebut. Kebutuhan yang dimaksudkan adalah suatu keadaan dalam diri (*internal state*) yang menyebabkan hasil-hasil atau keluaran-keluaran tertentu yang menarik. Menurut Sedarmayanti mengemukakan bahwa: Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.

Menurut Edward Murray dalam Mangkunegara bahwa karakteristik orang yang memiliki motivasi tinggi adalah (1) melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya, (2) melakukan sesuatu untuk mencapai kesuksesan, (3) menyelesaikan tugas dengan usaha dan keterampilan, (4) berkeinginan menjadi orang terkenal atau menguasai bidang tertentu, (5) melakukan pekerjaan yang sukar dengan hasil yang memuaskan, (6) melakukan sesuatu yang sangat berarti, dan (7) melakukan sesuatu yang lebih baik dari pada orang lain.

Ada beberapa teori motivasi yang disampaikan sejumlah ahli manajemen. Tiga teori penting yang menjadi referensi para manajer dalam memotivasi karyawan yaitu :

1. Teori X dan Teori Y

Douglas Mc. Gregor dalam Sahlan Asnawi mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia; negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. Mc. Gregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut:

Teori X, merumuskan asumsi seperti:

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
- b. Semenjak karyawan tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.
- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
- d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkannya dengan sedikit ambisi.

Sebaliknya dengan teori Y (positif) memiliki asumsi-asumsi sebagai berikut:

- a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara.
- b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.
- c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas diberbagai kalangan tidak hanya melulu dari kalangan *top management* atau dewan direksi.

2. Teori Hirarki Kebutuhan (Maslow)



Teori ini menitikberatkan pada pengenalan rangsangan dari dalam atau kebutuhan seseorang. Teori kebutuhan ini dikembangkan oleh Abraham H. Maslow yang dikenal dengan “*Need Hierarchy Theory*”, di mana kebutuhan manusia diklasifikasikan dalam lima jenjang dari yang paling rendah sampai jenjang paling tinggi. Adapun jenjang dari kebutuhan seseorang terdiri dari:

Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan rasa aman (*safety needs*), kebutuhan sosial (*social needs* atau *affiliation needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*) dan kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*).

Abraham H. Maslow, telah mengembangkan suatu teori motivasi manusia yang sangat terkenal dengan hirarki kebutuhan bahwa tingkah laku atau tindakan masing-masing ditentukan oleh kebutuhan yang mendesak.

Oleh karena itu, setiap manajemen yang ingin memotivasi bawahannya perlu memakai hirarki kebutuhan manusia yang meliputi:

- a. Kebutuhan fisiologis (*Fisiologis need*) yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup dari kematian, berupa kebutuhan akan makan, minum, perumahan, pakaian untuk mempertahankan diri dari kelaparan, kehausan, kedinginan, kepanasan, dan sebagainya.
- b. Kebutuhan keamanan (*Safety needs*) yaitu kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan dari bahaya ancaman dan perampasan atau pemecatan dari pekerjaan.
- c. Kebutuhan sosial (*Social needs* atau *affiliation needs*) yaitu kebutuhan akan rasa cinta dan kepuasan dalam menjalin hubungan dengan orang lain, kepuasan dan saling memiliki serta diterima dalam suatu kelompok, rasa kekeluargaan, persahabatan dan kasih sayang.
- d. Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*) yaitu kebutuhan pemenuhan diri, untuk mempergunakan potensi diri, pengembangan diri semaksimal mungkin, kreatifitas, ekspresi diri dan melakukan apa yang paling cocok, serta menyelesaikan pekerjaan sendiri.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*actualisation needs*) yaitu tingkat kebutuhan yang tertinggi. Kebutuhan aktualisasi diri mempunyai ciri-ciri yang berbeda dengan ciri-ciri kebutuhan lain, yaitu:

Prestasi kerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Prestasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Alwimendefinisikan prestasi kerja sebagai salah satu bagian penting dari proses manajemen kinerja (*performance management*). Berdasarkan pengertian prestasi kerja tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa prestasi kerja adalah kemampuan individu dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan mengerahkan sumber daya yang dimiliki baik berupa kecakapan, keterampilan juga pengalaman dan kesungguhan hatinya hingga diperoleh hasil kerja yang maksimal.

Hasil

Tabel. 1.3
Uji Reliabilitas Y(kinerja)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,557	7



Berdasarkan Uji Reabilitas dapat dilihat pada output reabiliti statistik didapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,557. Karena nilainya diatas 0,5 maka dapat dinyatakan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliable.

Tabl 1.4
Uji Reliabilitas X(motivasi)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,744	20

Berdasarkan Uji Reabilitas dapat dilihat pada output reabiliti statistik didapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,744. Karena nilainya di atas 0,5 maka dapat dinyatakan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel.

Tabel. 1.5
Uji Regresi Sederhana.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,735	5,761		,475	,637
X	,329	,064	,618	5,160	,000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,735 + 0,329X$$

Berdasarkan persamaan ini dapat dinyatakan:

Konstanta (a) sebesar 2,735 artinya: jika motivasi kerja (X) nilainya adalah 0/nol, maka kinerja agen (Y) nilai sebesar 2,735.

Koefisien Regresi variabel Motivasi kerja (X) sebesar 0,329, artinya: jika kinerja agen mengalami kenaikan 1% maka kinerja agen akan mengalami peningkatan sebesar 32,9%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara motivasi kerja dengan kinerja agen, semakin tinggi motivasi kerja maka semakin meningkat kinerja agen.

Tabel. 1.6
Uji Korelasi sederhana
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,618 ^a	,382	,368	1,936

a. Predictors: (Constant), X

Dari hasil uji korelasi (r) didapat korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi, (r) adalah 0,618 atau 61.8%. hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi karena berada di rentang 0.60- 0.799. sedangkan arah hubungan positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi motivasi kerja maka semakin meningkatkan kinerja agen asuransi.



Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut : Model-model motivasi kerja di PT. Prudential Life Assurance PAM BSD Kota Tangerang Selatan, yang diberikan yaitu pendidikan, pelatihan, tanggung jawab, insentif, lingkungan kerja, dan prasarana kerja. Hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan pemberian motivasi kerja di PT. Prudential Life Assurance PAM BSD Kota Tangerang Selatan Adanya perbedaan tentang persepsi dan pandangan tentang sistem perusahaan, yang dikarenakan perbedaan latar belakang pendidikan. Pada saat pelatihan agen tidak fokus mengikuti jalannya acara yang disebabkan, tempat duduk dan keriuhan peserta. Kurangnya rasa tanggung jawab para agen untuk menjalankan sistem yang ditetapkan, dengan berbagai alasan salah satunya, nyaman dengan pekerjaan yang sudah ada. Sistem pekerjaan agen bukanlah gaji perbulan melainkan bonus dari agen dan insentif dari leader, mengakibatkan agen kurang termotivasi untuk berprestasi menurut agen dia harus mengeluarkan modal, baik bentuknya uang, waktu dan tenaga untuk mendapatkan bonus. Kurangnya adaptasi antara agen dengan agen dan agen dengan leader menjadi pola komunikasi kurang efektif, atau dengan kata lain kurangnya kerja tim (team work). Prasarana kerja yang kurang memadai untuk mengerjakan kegiatan agen terkait administrasi, seperti kurangnya fasilitas komputer di kantor. Dari hasil uji korelasi (r) didapat korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi, (r) adalah 0,618 atau 61.8%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kinerja agen asuransi karena berada di rentang 0.60- 0.799. Sedangkan arah hubungan positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi motivasi kerja maka semakin meningkatkan kinerja agen asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, cetakan ketujuh (Bandung: Refika Adimata, 2014)
- Agustinus Srinoto, dan Ahmad Taufik, “Hambatan-hambatan Kinerja kerja”, diwawancarai oleh Nifta Alfitriana, *Kuesioner Terbuka*, Tangerang, 6 Februari 2016.
- Ali, Hasyim A, *Pengantar Asuransi cetakan Pertama*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009)
- Arthesa, Ade dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: Indeks, 2006)
- Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010)
- Fathoni, Abdurrahmat, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- <http://kbbi.web.id/agen>, diunduh pada tanggal 11 januari 2016 pada jam 22.00
- <http://kbbi.web.id/asuransi>, diunduh pada tanggal 11 januari 2016 pada jam 23.00
- <http://kbbi.web.id/kinerja>, diunduh pada tanggal 11 januari 2016 pada jam 22.00
- <http://kbbi.web.id/motivasi>, diunduh pada tanggal 11 januari 2016 pada jam 22.00



- Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2002)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Manullang, M. dan Marihot, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi pertama*, (Yogyakarta: BPFE, 2004)
- Maria Retno Siswantini, *Motivasi Leader Kepada Agen*, ”diwawancarai oleh Nifta Alfitriana, *Kuesioner Terbuka*, Tangerang, 22 januari 2016.
- Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian Di Indonesia*, (Bandung : Alfabeta, 2013), cet. 1
- Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, cetakan pertama, (Jakarta : Papas Sinar Sinanti, 2015)
- Sahlan Asnawi, *Teori Motivasi dalam Pendekatan Psikologi Industri & Organisasi*, (Jakarta: Studia Pres, 2007)
- Salim, Abbas, *Asuransi dan Manajemen Risik*, (Jakarta : RajaGrafindoPersada, 2007)
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (Bandung: RefikaAditama, 2008)
- Sigit, Soehardi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: BPFE, 1999)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, cetakan ketiga, (Bandung : Alfabeta, 2013)
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2012)
- Suwatno, dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia ,Dalam Organisasi Publikdan Bisnis cetakan pertama*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Syafruddin, Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*, edisi kedua, (Yogyakarta: BPFE, 2008)
- Tukiran Taniredja dan Hidayat Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2012)
- W. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja edisi keekpat*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014)

