

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan program, aktivitas untuk mendapatkan, mengembangkan, memelihara dan menggunakan sumber daya manusia untuk mendukung perusahaan mencapai tujuannya. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan, manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, Karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan. Peran karyawan yang di butuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kinerja karyawan yang selalu diperhatikan dan tingkatkan salah satunya dengan cara kerja keras, dan kerja cerdas untuk meningkatkan kinerja yang efektif, maka instansi organisasi perusahaan dapat memperhatikan hal tersebut.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) Didirikan pada tahun 1995 merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia.

Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2017, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 277.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran Mandiri KPM di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.

(dalam Ikhsan, dkk 2019). Sumber daya manusia dalam Prudential Life Assurance merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan, semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja organisasi. Prudential Life Assurance sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi. Dimana dalam menjalankan kegiatan usaha maka perusahaan dalam menawarkan dan menjual polis asuransi kepada masyarakat tidak lepas dari peran karyawan lapangan atau yang biasa disebut agen asuransi yang mereka rekrut. Agen-agen asuransi inilah yang kemudian menjadi ujung tombak perusahaan asuransi dalam menarik nasabah, sebab para agen inilah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam menawarkan dan menjelaskan mengenai asuransi dan produknya.

Dalam penelitian (Sukma dkk, 2014) yang dikemukakan Hasibuan bahwa manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan di dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, kemampuan, keterampilan, keinginan, pengetahuan dan dorongan kerja. Sedangkan menurut Mangkunegara menyatakan bahwa sumber daya manusia harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja Agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi. Kinerja agen merupakan ukuran prestasi yang diperoleh dari aktivitas proses dari pemasaran secara menyeluruh dari sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja agen mempunyai peranan penting bagi sebuah perusahaan tidak hanya menjual produk, tapi juga memberikan edukasi dan membangun kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya asuransi. Untuk menjadi agen asuransi bukan hal yang mudah. Menjual produk-produk asuransi merupakan jenis pekerjaan yang berat bagi sebagian orang karena dinilai produknya yang abstrak. Selain itu, seorang agen asuransi memiliki target tertentu yang harus dipenuhi sehingga berpengaruh pada tingkat kinerjanya.

Namun dalam prakteknya, kebanyakan agen kurang mampu memberikan hasil yang baik kepada perusahaan karena kurangnya kegigihan dalam mencari nasabah. Kerja keras yang kurang dan cepat menyerah dalam mendapatkan nasabah hal tersebut yang sering dialami oleh setiap agen asuransi. Hal ini disebabkan oleh sikap agen yang kurang yakin terhadap dirinya sendiri sehingga berakibat pada menurunnya jumlah nasabah yang direkrut. Hal tersebut berkaitan dengan kurangnya motivasi. Seorang agen harus memiliki motivasi sebagai usaha positif dan pemicu untuk mendorong potensi yang dimiliki sehingga dapat bekerja secara produktif untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, hal yang sering terjadi adalah mengenai sikap agen dalam memasarkan produk asuransi. Ada beberapa agen yang menyampaikan informasi-informasi yang kurang tepat mengenai produk tersebut sehingga akibatnya sering terjadi kesalah pahaman antara agen dan nasabah. Hal ini akan memberi hasil yang kurang baik terhadap tingkat kinerja agen dan perusahaan. Maka dari itu agen harus lebih sering untuk mengasah pengetahuan dan kemampuan mereka karena agen yang memiliki kompetensi yang baik akan memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerjanya ke perusahaan

Pada penelitian yang di lakukan oleh (Ikhsan, dkk 2019) Kinerja agen secara langsung berpengaruh terhadap citra perusahaan dimata masyarakat luas. Kinerja karyawan dalam Martinus dan Budiyanto (2016) dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Peningkatan kinerja karyawan memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan maka oleh sebab itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku para karyawan dalam perusahaan tersebut. Menciptakan kinerja yang baik adalah tidak mudah karena kinerja karyawan dapat tercipta apabila variabel-variabel yang mempengaruhi seperti motivasi, kompetensi dan kompensasi bahkan kepuasan kerja juga dapat dimanage dengan baik dan diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan..

(Suwardi dan utomo 2011). mendefinisikan kinerja karyawan sebagai fungsi dari interaksi antar kemampuan dan motivasi, jika ada yang tidak memadai, kinerja itu akan dipengaruhi secara negatif, kecerdasan dan ketrampilan (yang digolongkan dalam label kemampuan) haruslah dipertimbangkan selain "motivasi". Selanjutnya adalah kesempatan berkinerja, yang diartikan sebagai tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tidak adanya kendala-kendala seorang karyawan, adapun rintangan yang menjadi kendala bagi peningkatan kinerja berupa lingkungan kerja yang kurang mendukung, peralatan, rekan kerja, prosedur yang kurang mendukung. Jadi menurut Robins kinerja pegawai itu dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi dan kesempatan, baik kemampuan atas dasar kecerdasan atau ketrampilan, namun tidak membahas faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja.

Dalam penelitian yang dilakukan (Jonathan 2015) mengutip dari Zafar, Ishaq, dan Shoukat (2014, p. 51) motivasi adalah fitur emosional yang mendorong karyawan untuk bertindak menuju kepada tujuan yang diinginkan. Sedangkan Kinicki dan Kreitner (2001) mengasumsikan

bahwa motivasi berkorespondensi dengan proses-proses emosional yang menimbulkan inspirasi dan dan tekad dari kegiatan sukarela yang membantu untuk mencapai tujuan. Motivasi karyawan merupakan salah satu hal terpenting yang harus dimiliki agar karyawan dapat mencapai pemenuhan tujuan. Untuk memobilisasi karyawan, perusahaan harus berorientasi terhadap manusia. Dengan motivasi karyawan yang tinggi, diharapkan juga akan adanya peningkatan dari kinerja atau hasil nyata yang diperoleh karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan (Elvina 2017) Agar kinerja agen lebih meningkat, perlu diperhatikan faktor motivasi kerja karena kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan yang ditimbulkan dari motivasi dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, dalam rangka upaya meningkatkan kinerja karyawan maka intervensi terhadap motivasi sangat dianjurkan. Kurangnya kinerja karyawan juga disebabkan karena masih kurangnya motivasi yang diberikan oleh perusahaan seperti pemberian penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi, dan kurangnya motivasi dari rekan kerja saat melakukan pekerjaan serta kurangnya perhatian atasan kepada bawahannya saat menyelesaikan tugas yang diberikan.

Selain motivasi, kerja keras dan kerja cerdas berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan, Dalam penelitian yang dilakukan oleh (El Hakiem 2017) yang mengutip dari Mustari, 2011. Berpedapat kerja keras adalah perilaku yang menunjukkan upaya sungguh-sungguh dalam mengatasi berbagai hambatan guna menyelesaikan tugas belajar atau pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan Sujan et al (1994), Dalam penelitian Lisda Rahmawati (2010) menyatakan bahwa kerja keras merupakan manivestasi kunci dari keseluruhan usaha tenaga penjual dan ketahanan mereka dalam hal lama waktu yang dicurahkan dalam bekerja dan usaha lanjutan yang dilakukan ketika mengalami kegagalan.

Dalam penelitian (Lisda 2010) mengutip penelitian (Sujan, Weitz dan Kumar, 1996) mengemukakan Perilaku kerja yang berhubungan langsung dengan pengembangan pengetahuan mengenai situasi penjualan dan penggunaan pengetahuan dalam situasi penjualan didefinisikan sebagai kerja cerdas (working smart).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (widodo 2014) Kerja cerdas sebagai perilaku yang diarahkan untuk mengembangkan pengetahuan tentang penggunaan pengetahuan dalam situasi-situasi pekerjaan. Definisi tersebut didasarkan pada pandangan bahwa kecerdasan harus dipertimbangkan sesuai konteks situasi, dimana kecerdasan situasi menuntutkan persiapan atau praktek mental, menuntutkan kepercayaan diri terhadap kemampuan sendiri untuk mengubah perilaku, dan mengharuskan penyesuaian-penyesuaian perilaku sesuai situasi yang dihadapi

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian lebih lanjut dengan judul **PERAN KERJA KERAS DAN KERJA CERDAS MELALUI MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA AGEN ASURANSI** (Studi Pada PT. Prudential Life Assurance Surabaya).

1.2 Rumusan masalah

- 1) Apakah kerja keras berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi di PT. Prudential life assurance Surabaya?
- 2) Apakah kerja cerdas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi PT. Prudential life assurance Surabaya?
- 3) Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen di PT. Prudential life assurance Surabaya?
- 4) Apakah kerja keras dan kerja cerdas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen melalui motivasi kerja di PT. Prudential life assurance Surabaya ?
- 5) Manakah yang berpengaruh lebih baik dalam meningkatkan kinerja agen asuransi antarah kerja keras dan kerja cerdas melalui motivasi kerja ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut.:

- 1) Untuk mengetahui apakah kerja keras berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi PT. prudential life assurance Surabaya.
- 2) Untuk mengetahui apakah kerja cerdas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi PT. prudential life assurance Surabaya.
- 3) Untuk mengetahui apakah peran kerja keras dan kerja cerdas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi prudential life assurance Surabaya.

- 4) Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi PT. prudential life assurance Surabaya.
- 5) Untuk mengetahui manakah yang berpengaruh lebih baik dalam meningkatkan kinerja agen asuransi antara kerja keras dan kerja cerdas melalui motivasi kerja.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dalam memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Bagi Perusahaan

Dapat sebagai masukan dan dokumentasi bagi PT. prudential life assurance dalam menentukan kebijaksanaan yang berkaitan dengan kegiatan kinerja agen dalam perusahaan mengenai kerja keras, kerja cerdas dan motivasi kerja agen sehingga output dari kinerja yang dihasilkan dapat mencapai kualitas yang baik sesuai standar kualitas dalam perusahaan.

2) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya yang berhubungan dengan kerja keras dan kerja cerdas melalui motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja agent asuransi.

3) Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk melakukan penelitian dalam permasalahan yang sejenis