

SKRIPSI

ANALISA PENINGKATAN MOTIVASI TERHADAP PRESTASI KERJA AGEN ASURANSI PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MAKASSAR

**GEFI DYAH K
A21107614**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISA PENINGKATAN MOTIVASI TERHADAP PRESTASI KERJA AGEN ASURANSI PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**GEFI DYAH K
A21107614**



kepada

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISA PENINGKATAN MOTIVASI TERHADAP PRESTASI KERJA AGEN ASURANSI PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

GEFI DYAH K
A21107614

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

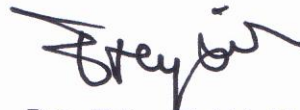
Makassar, 07 Juni 2013

Pembimbing I



DR. Hj. Nurjannah Hamid, S.E., M.Agr.
NIP 196005031986601 2 001

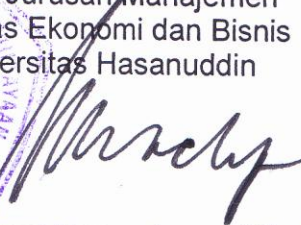
Pembimbing II



Dra. Erlina Pakki, M.A.
NIP 19590911198711 2 001



Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., M.T
Nip : 196204301988101001

SKRIPSI

ANALISA PENINGKATAN MOTIVASI TERHADAP PRESTASI KERJA AGEN ASURANSI PADA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MAKASSAR

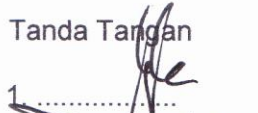

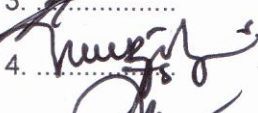


disusun dan diajukan oleh

**GEFI DYAH K
A21107614**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 07 Juni 2013 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Hj. Nurdjannah Hamid, SE., M.Agr	Ketua	1. 
2.	Dra. Erlina Pakki, MA	Wakil Ketua	2. 
3.	Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si	Anggota	3. 
4.	Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA	Anggota	4. 
5.	H.M Sobarsyah, SE., M.Si	Anggota	5. 


Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., M.T
Nip : 196204301988101001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gefi Dyah K
NIM : A21107614
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Strata Satu S.1

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar

adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah saya di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Pebruari 2013

Yang membuat pernyataan



Gefi Dyah K

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar ". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan studi dalam mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar .

Telah banyak tenaga pikiran dan waktu yang penulis curahkan untuk mewujudkan penyusunan hasil penelitian ini, akan tetapi, tak dapat dipungkiri bahwa penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan terutama kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan merawat penulis dengan penuh kasih sayang dan memberikan dukungan moral dan do'a.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis pada kesempatan ini mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ali, SE.MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak Dr. Muhammad Yunus Amar, SE. MT. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Bapak Dr. Muh. Ismail Pabo, SE., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar atas bantuan, dukungan dan nasehat selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Nurjannah Hamid, SE., M. Agr selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Erlina Pakki, M.A selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya

- memberikan bimbingan, arahan, dan saran serta perhatian dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mencurahkan tambahan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis
 6. Staf dan pegawai akademik dari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
 7. Ibu Elly Gwandy selaku pimpinan PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar, yang telah memberikan kemudahan dan informasi yang mendukung penyusunan skripsi ini.
 8. Ucapan terima kasih buat kedua Orang Tuaku yang telah membesarkan dan menyekolahkan penulis mulai dari Sekolah Dasar sampai perguruan Tinggi.
 9. Sahabat-sahabat yang telah membantu selama dalam perkuliahan hingga selesainya studi ini terima kasih atas persahabatannya selama ini.

Sebagai penutup penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan terwujudnya kesempurnaan skripsi ini. Semoga ilmu yang penulis peroleh dapat bermanfaat bagi masyarakat, Agama, Bangsa dan Negara.

Amin

Makassar, Pebruari 2013

Penulis

ABSTRAK

Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar

**Gefi Dyah K
Nurjannah Hamid
Erlina Pakki**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui sejauh mana pengaruh motivasi intrinsik (pendidikan, pelatihan, dan tanggung jawab), dan motivasi ekstrinsik (insentif, lingkungan kerja, prasarana kerja) terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, kualitatif, Uji multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji parsial (t), Uji simultan (F).

Berdasarkan hasil yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi intrinsik melalui (pendidikan, pelatihan dan tanggung jawab), serta motivasi ekstrinsik yang meliputi (insentif, lingkungan kerja dan prasarana kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance.

Berdasarkan hasil pengujian regresi diketahui variabel yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja agen adalah pelatihan, hal ini disebabkan karena pelatihan memiliki nilai koefisien regresi dan nilai t_{hitung} yang terbesar jika dibandingkan dengan variabel lainnya.

Kata Kunci : Pendidikan, Pelatihan, Tanggungjawab, Insentif, Lingkungan Kerja, Prasarana Kerja dan Prestasi Kerja

ABSTRACT

Analysis Increased Motivation on Job Performance of Assurance Agent at PT Prudential Life Assurance Branch Makassar

**Gefi Dyah K
Nurjannah Hamid
Erlina Pakki**

The aims of this study are to analyze and to see the influence of the intrinsic motivations (educations, trainings, responsibilities), and extrinsic motivations (incentives, working environment, working facilities) on assurance agent's job performance at PT Prudential Life Assurance Makassar. The methods used in this study are descriptive and qualitative analysis, multicollinearity test, heteroscedasticity test, partial test (t), and simultaneous test (F).

Based on the study, the result shows that there is a significant relation between intrinsic motivations (educations, trainings, responsibilities) and extrinsic motivations (incentives, working environment, working facilities) on assurance agent's job performance at PT Prudential Life Assurance Makassar.

Based on the result of regression test, the most dominant variable affecting the assurance agent's job performance is the training, it is because training variable has the biggest regression coefficient and t-count value compared to the other variables.

Keywords : Educations, Trainings, Responsibilities, Incentives, Working Environment, Working Facilities, and Job Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Teori	6
2.2. Penelitian Empirik	29
2.3. Kerangka Pemikiran	30
2.4. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Kehadiran Peneliti	33

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
3.6. Sumber Data	36
3.7. Teknik Pengumpulan Data	37
3.8. Instrumen Penelitian	37
3.9. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.1.2 Motto Perusahaan	41
4.1.3 Visi Perusahaan	42
4.1.4 Jenis-Jenis Produk PT Prudential Life Assurance	42
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	46
4.1.6 Tugas dan Wewenang Perusahaan	48
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
4.2.1 Deskriptif Responden	50
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel	54
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian	63
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	66
4.2.5 Analisis Regresi	68
4.2.6 Uji Hipotesis	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Umur Responden	51
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4. Masa Kerja Responden	53
Tabel 5. Pernyataan Responden Mengenai Pendidikan	55
Tabel 6. Pernyataan Responden Mengenai Pelatihan	56
Tabel 7. Pernyataan Responden Mengenai Tanggungjawab	58
Tabel 8. Pernyataan Responden Mengenai Insentif	59
Tabel 9. Pernyataan Responden Mengenai Lingkungan Kerja	60
Tabel 10 Pernyataan Responden mengenai Prasarana Kerja	61
Tabel 11 Pernyataan Responden mengenai Prestasi Kerja Karyawan	62
Tabel 12 Hasil Validitas	64
Tabel 13 Hasil Reliabilitas	65
Tabel 14 Uji Multikolinieritas dengan SPSS Release 17	67
Tabel 15 Hasil Olahan Data Uji Heterokedstisitas dengan SPSS 17	68
Tabel 16 Hasil Analisis Regresi	69
Tabel 17 Hasil Olahan Data Korelasi Pengaruh Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	31
Gambar 4.1 Srukrur Organisasi Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era yang berubah cepat seperti dewasa ini, semakin disadari bahwa dalam menjalankan roda organisasi, manusia merupakan unsur yang terpenting. Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan 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.

Karyawan sebagai inti dari SDM yang dimiliki organisasi, agar keragaman individu atau karyawan dapat dikelola dengan baik, maka manajer atau pimpinan perlu memahami bahwa dalam fungsi pengarahan, kunci agar fungsi tersebut dapat berjalan dengan baik adalah terletak pada motivasi yang dimiliki oleh setiap karyawan maupun kelompok dalam organisasi.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang penting, sebab dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka akan dapat ditunjang oleh adanya peningkatan kinerja atau prestasi karyawan. Oleh karena itu motivasi kerja sangatlah diperlukan terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan. Menurut Sopiah (2008 : 170) 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 karyawan.

Prestasi kerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses.

Berkaitan dengan pentingnya motivasi kerja maka hal ini perlu diperhatikan pada PT. Prudential Life Assurance Makassar, 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.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan bahwa prestasi kerja karyawan agen asuransi masih rendah, hal ini dapat dilihat dari ketidaktercapaian target dalam penjualan produk asuransi, sehingga dengan adanya fenomena tersebut di atas maka perusahaan perlu memperhatikan karyawan agen dengan memberikan motivasi sebagai pendorong untuk menghasilkan kinerja yang optimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai yakni peningkatan jumlah nasabah dan pendapatan jasa asuransi.

Adapun upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memberikan motivasi yang meliputi motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, dimana motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari dalam diri karyawan yang dapat meningkatkan prestasi kerja agen seperti pendidikan dan pelatihan, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah pendorong dari luar diri karyawan sehingga mempengaruhi prestasi kerja karyawan seperti pemberian insentif, tunjangan dan bonus. Motivasi yang tinggi yang 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 sebagai berikut :“ Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut : “ Apakah pemberian motivasi intrinsik (pendidikan, pelatihan, dan tanggungjawab) dan motivasi ekstrinsik (insentif, lingkungan kerja, prasarana kerja) berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar“.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat sejauh mana pengaruh motivasi intrinsik (pendidikan, pelatihan dan tanggungjawab) terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar

2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik (insentif, lingkungan kerja, prasarana kerja) terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar..

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam hal hasanah pengetahuan terutama yang berkaitan dengan motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar untuk menyusun strategi dan kebijakan yang akan dilakukan dalam memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan prestasi kerja agen asuransi.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada tulisan ini, penulis membagi penulisan menjadi lima bab, dapat diperincikan satu persatu dibawah ini :

Bab pertama pendahuluan bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab kedua tinjauan pustaka bab ini berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu mengenai tinjauan teori dan konsep, penelitian empirik, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab ketiga metode penelitian bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan validitas temuan.

Bab keempat hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum perusahaan yang berisi sejarah singkat perusahaan, motto perusahaan, visi perusahaan, jenis-jenis produk PT Prudential Life Assurance, Struktur Organisasi Perusahaan, Tugas dan Wewenang Perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan meliputi deskriptif Responden, Analisis Deskripsi Variabel, Uji Instrumen Penelitian, Uji Asumsi Klasik, uji regresi, uji hipotesis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 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, pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia, di samping manajemen pemasaran, produksi, keuangan, dan lain-lain. Manajemen sumber daya sangatlah penting dan memiliki banyak tantangan, sebab manusia memiliki karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Manusia mempunyai perasaan, pikiran, bisa malas, tidak seperti mesin atau sumber daya lain yang dapat diatur sesuka hati pengaturnya.

Pengelolaan sumber daya manusia tentu saja harus dilaksanakan oleh pemimpin yang profesional. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai / karyawan). Pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya manusia dikembangkan secara maksimal di dalam dunia bisnis

untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu manajemen sumber daya manusia juga adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu sumberdaya manusianya.

Dessler (2008 : 2) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keamanan serta masalah keadilan.

Veithzal (2009 : 1) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya, orang-orang yang bekerja bagi organisasi. Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi (Simamora 2004 : 5)

Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan. Konsekuensinya, manajer-manajer di semua lapisan harus menaruh perhatian pada pengelolaan sumber

daya manusia. Ide pencapaian berbagai tujuan (*objectives*) merupakan hal utama dari setiap bentuk manajemen. Jikalau tujuan tidak dicapai secara berkesinambungan, maka keberadaan organisasi akan berakhir. Perbedaan ini sering disebut muhibah (*goodwill*) sebagai merefleksikan nilai sumber daya manusia sebuah organisasi.

Samsudin (2009 : 22) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. Selanjutnya Simamora (2004 : 4) manajemen merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

Sedangkan menurut Fathoni (2006 : 5) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan manusia sebagai penghasil kerja dan juga sebagai sumber yang melaksanakan kerja secara 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.

Hasibuan (2008 : 11) yang berpendapat tentang manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian pegawai, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, pegawai dan masyarakat.

Jadi dari sejumlah definisi yang diungkapkan di atas, menurut Marwansyah (2010 : 3) dapat diartikan sebagai :

Manajemen sumber daya manusia sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Perencanaan dan implementasi fungsi-fungsi ini harus didukung oleh analisis jabatan yang cermat dan penilaian kinerja yang obyektif.

Menurut Alwi (2008 : 10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya insan dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya adalah penerapan manajemen, khususnya untuk sumber daya manusia. Penerapan manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh Sedarmayanti (2008 : 5) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

2.1.2 Pengertian Motivasi

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.

Sedarmayanti (2008 : 233) mengemukakan bahwa : “Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.”

Suyatno (2011: 171), motivasi didefinisikan sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tersebut.

Menurut Edward Murray dalam Mangkunegara (2008 : 103) 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 daripada orang lain.

French dalam Irawan (2000: 235) menyatakan bahwa motivasi didefinisikan sebagai hasrat atau keinginan seseorang meningkatkan upaya

untuk mencapai target atau hasil, motivasi juga dapat diartikan rangsangan atau dorongan untuk membangkitkan semangat kerja seseorang atau kelompok. Lebih lanjut menurut French dalam Irawan (2000: 259) motivasi seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternalnya. Faktor-faktor internal yang mempengaruhi motivasi adalah persepsi tentang diri sendiri, harga diri, harapan, kebutuhan, keinginan, kepuasan kerja, dan prestasi kerja yang dihasilkan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi adalah jenis dan sifat pekerjaan, kelompok kerja dimana seseorang bergabung, organisasi tempat bekerja, situasi lingkungan pada umumnya, sistem imbalan yang berlaku serta cara menerapkannya. Interaksi positif kedua faktor tersebut akan menghasilkan situasi dimana pegawai/karyawan secara individu dan kelompok dapat bekerja optimal. Dengan demikian, pegawai yang mempunyai motivasi berprestasi dalam meningkatkan kerja dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan mengarah pada motivasi kerja yang dimilikinya untuk bekerja sebaik-baiknya dan mengarah kepada standar kerja atau hasil yang ditetapkan.

Motivasi mempunyai peranan penting dalam satuan organisasi untuk menggerakkan dan mengarahkan segala daya dan potensi sumber daya manusia ke arah pemanfaatan yang paling optimal sesuai dengan kemampuan manusia dengan bantuan sarana-sarana dan fasilitas lainnya.

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 McGregor dalam Rivai (2009:842) mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia; negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut:

a. Teori X, merumuskan asumsi seperti :

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

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

- 1) Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara.
- 2) Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.

- 3) 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 (Hani Handoko, 2003: 258) 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 :

- 1) Kebutuhan fisiologis (*Fisiologis need*) yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup dari kematian, berupa kebutuhan akanmakan, minum, perumahan, pakaian untuk mempertahankan diri dari kelaparan, kehausan, kedinginan, kepanasan, dan sebagainya.

- 2) Kebutuhan keamanan (*Safety needs*) yaitu kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan dari bahaya ancaman dan perampasan atau pemecatan dari pekerjaan.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*Actualisation needs*) yaitu tingkat kebutuhan yang tertinggi. Kebutuhan aktualisasi diri mempunyai ciri-ciri yang berbeda dengan ciri-ciri kebutuhan lain, yaitu:
 - Tidak dapat dipenuhi dari luar, karena harus dipenuhi dengan usaha pribadi itu sendiri.
 - Pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri biasanya seiring dengan jenjang karier seseorang, dan tidak semua orang mempunyai tingkat kebutuhan seperti ini.

3. Teori Dua Faktor (Herzberg)

Frederick Herzberg memberikan tambahan terhadap penelitian yang dilakukan oleh Maslow dan McGregor. Pada penelitiannya, Herzberg melihat hubungan yang penting diantara kedua teori yang dikemukakan kedua ahli tersebut. Hal lain, yang juga diobservasi Herzberg, pada masyarakat yang sudah

makmur atau perusahaan besar/konglomerasi pada kebutuhan level bawah personel dari teori Maslow, karena hampir seluruh personel sudah melewati kebutuhan tersebut.

Herzberg meyakini bahwa hubungan individu dengan pekerjaannya merupakan hubungan dasar dan bahwa sikap seseorang terhadap kerja dapat sangat menentukan kesuksesan atau kegagalan individu. Herzberg menyimpulkan bahwa jawaban yang diberikan orang-orang ketika mereka merasa senang mengenai pekerjaan mereka sangat berbeda dari jawaban yang diberikan ketika mereka merasa tidak senang dengan pekerjaan mereka. Karakteristik tertentu cenderung secara konsisten terkait dengan kepuasan kerja, dan yang lain terkait dengan ketidakpuasan kerja. Faktor intrinsik seperti kemajuan, prestasi, pengakuan, dan tanggung jawab tampaknya terkait dengan kepuasan kerja. Responden yang merasa senang dengan pekerjaannya cenderung mengaitkan faktor-faktor ini ke diri mereka sendiri. Dipihak lain bila mereka tidak puas, mereka cenderung mengaitkan dengan faktor-faktor ekstrinsik seperti : imbalan/insentif, hubungan dengan rekan kerja dan kondisi kerja.

Herzberg mengatakan bahwa hanya kondisi kerja dan iklim kerja organisasi yang kondusif yang masih dapat digunakan sebagai instrument motivasi. Aspek yang menarik dari kesimpulan teori dua faktor dari Herzberg ini mengandung motivasi ekstrinsik dan intrinsik yang merupakan karakteristik kerja dan karakteristik organisasi yang ada pada diri karyawan sebagai kondisi psikologis yang mempengaruhi motivasi kerja dalam bekerja.

2.1.3 Jenis-jenis Motivasi

Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang dapat mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Menurut Darsono dan Siswandoko (2011 : 149) motivasi terdiri atas dua jenis, yaitu : 1. Motivasi intrinsik dan 2. Motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat/makna pekerja yang dilaksanakannya. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

Sementara menurut Heidjracman dan Husnan (2004 : 204) jenis-jenis motivasi, dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Motivasi Positif

Motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah.

2. Motivasi negatif

Motivasi negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan, tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat kekuatan ketakutan.

Penggunaan masing-masing jenis motivasi ini, haruslah mempertimbangkan situasi dan orangnya. Sebab pada hakekatnya setiap

individu adalah berbeda antara satu dengan yang lain (konsep "*individual difference*"). Karena itu setiap pemimpin harus mempelajari setiap bawahannya agar bisa menggunakan tipe motivasi yang tepat.

Suatu dorongan yang mungkin efektif bagi seseorang, mungkin tidak efektif bagi orang lain. Seseorang dengan disindir saja mungkin sudah tahu apa yang dimaksudkan, tetapi bagi orang lain mungkin perlu ditegur secara langsung, baru tahu maksudnya.

Pada motivasi positif kita memberikan kemungkinan untuk mendapat hadiah, mungkin berwujud tambahan uang, tambahan penghargaan dan lain sebagainya. Pada motivasi negatif apabila seseorang tidak melakukan sesuatu yang kita inginkan, kita akan memberitahukan bahwa ia mungkin akan kehilangan sesuatu, bisa kehilangan pengakuan, uang atau mungkin jabatan. Bukti yang paling dasar terhadap keberhasilan suatu bentuk motivasi adalah hasil yang diperoleh dari pelaksanaan suatu pekerjaan.

Dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan "ancaman" yang merupakan motivasi negatif seringkali memberikan hasil yang lebih banyak, berupa peningkatan produktivitas dalam jangka pendek. Dengan demikian hasilnya akan segera nampak dalam jangka waktu pendek, tetapi penggunaan motivasi positif akan lebih berhasil dalam jangka panjang. Karyawan dengan semangat yang lebih baik akan mengingat produktivitasnya dalam jangka panjang.

Jadi dengan kata lain penggunaan motivasi negatif akan meningkatkan produktivitas dan semangat dalam jangka pendek, sedangkan motivasi positif akan meningkatkan semangat dan produktivitas dalam jangka panjang.

Sedangkan menurut Wursanto (2003 : 134) motivasi dapat dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu :

1. Motivasi tunggal

Seseorang dikatakan memiliki motivasi tunggal apabila ia melakukan suatu kegiatan karena satu motivasi saja. Misalnya, seorang mahasiswa Universitas Terbuka (UT) mendengarkan acara kuliah terbuka melalui siaran TVRI hanya untuk menyimak mata kuliah yang belum ia selesaikan.

2. Motivasi majemuk

Motivasi majemuk disebut juga motivasi bergabung. Seseorang dikatakan memiliki motivasi majemuk apabila ia melakukan suatu perbuatan karena terdorong oleh beberapa motivasi.

3. Motivasi biogenetik

Motivasi biogenetik adalah motivasi yang berasal dari kebutuhan-kebutuhan biologis. Dengan demikian motivasi biogenetik berkembang pada diri manusia sebagai makhluk biologis.

4. Motivasi sosiogenetik

Motivasi sosiogenetik adalah motivasi yang berasal dari lingkungan kebudayaan tempat orang yang bersangkutan tinggal dan berkembang. Oleh karena itu motivasi sosiogenetik merupakan motivasi yang tidak berkembang dengan sendirinya tetapi berkembang karena hubungan sosial dengan kebudayaan setempat.

5. Motivasi teogenetik

Motivasi teogenetik adalah motivasi yang berhubungan dengan manusia sebagai makhluk yang berketuhanan. Dengan demikian motivasi teogenetik merupakan motivasi yang berasal dari Tuhan yang Maha Esa, atau dari hubungan antara manusia dengan Tuhannya.

2.1.4 Sumber Motivasi

Teori motivasi yang sudah lazim dipakai untuk menjelaskan sumber motivasi sedikitnya bisa digolongkan menjadi dua, dikemukakan oleh Suwatno dan Donni Juni Priansa (2011 : 175) yaitu sumber motivasi dari dalam diri (intrinsik) dan sumber motivasi dari luar (ekstrinsik) dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Motivasi Intrinsik

Yang dimaksud dengan motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Itulah sebabnya motivasi intrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan suatu dorongan dari dalam diri dan secara mutlak berkait dengan aktivitas belajarnya. Faktor individual yang biasanya mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu adalah :

- a) Minat, seorang akan merasa terdorong untuk melakukan suatu kegiatan kalau kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang sesuai dengan minatnya,
- b) Sikap positif, seorang yang mempunyai sifat positif terhadap suatu kegiatan dengan rela ikut dalam kegiatan tersebut, dan akan berusaha sebisa mungkin menyelesaikan kegiatan yang bersangkutan dengan sebaik-baiknya dan

c) Kebutuhan, setiap orang mempunyai kebutuhan dan akan berusaha melakukan kegiatan apapun asal kegiatan tersebut bisa memenuhi kebutuhannya.

Jenis motivasi timbul dalam diri individu sendiri tanpa ada paksaan dorongan orang lain, tetapi atas dasar kemauan sendiri. Motivasi pada dasarnya memang sudah ada di dalam diri setiap orang seperti asal kata motivasi yaitu motif yang berarti daya penggerak untuk melakukan sesuatu.

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar. Motivasi ekstrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang didalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak berkaitan dengan dirinya. Menurut F. Herzberg dalam Simon Devung (1989: 106) ada dua faktor utama di dalam organisasi (faktor eksternal) yang membuat karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kepuasan tersebut akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, kedua faktor tersebut antara lain :

- a) Motivator, yaitu prestasi kerja, penghargaan dan tanggungjawab yang diberikan, kesempatan untuk mengembangkan diri dan pekerjaan itu sendiri, dan
- b) Faktor kesehatan kerja, merupakan kebijakan dan administrasi perusahaan yang baik, supervisi teknis yang memadai, gaji yang memuaskan, kondisi kerja yang baik dan keselamatan kerja.

Jenis motivasi ekstrinsik ini timbul sebagai akibat pengaruh dari luar individu, apakah karena adanya ajakan, suruhan atau paksaan dari orang

lain sehingga dengan keadaan demikian seseorang mau melakukan sesuatu tindakan.

2.1.5 Pengertian Asuransi

Di Indonesia selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan, pemakaian kedua istilah tersebut tampaknya mengikuti istilah dalam bahasa Belanda yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Sementara di Inggris digunakan istilah *insurance* untuk asuransi kerugian dan *assurance* untuk asuransi jiwa.

Dalam asuransi badan yang menyalurkan risiko disebut “tertanggung”, dan badan yang menerima risiko disebut “penanggung”. Perjanjian antara kedua badan ini disebut kebijakan yakni sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi. Biaya yang dibayar oleh “tertanggung” kepada “penanggung” untuk risiko yang akan ditanggung disebut sebagai “premi”, yang ditentukan oleh “penanggung” untuk dana yang bisa diklaim di masa depan, biaya administratif dan keuntungan.

Penanggung melalui seorang aktuaris menggunakan ilmu aktuaria untuk menghitung risiko yang mereka perkirakan. Ilmu aktuaria menggunakan matematika terutama statistika dan probabilitas, yang dapat digunakan untuk melindungi risiko untuk memperkirakan klaim di kemudian hari dengan ketepatan yang dapat diandalkan.

Perusahaan asuransi juga mendapatkan keuntungan investasi dari investasi premi yang diterima sampai mereka harus membayar klaim. Uang ini disebut “*float*”. Penanggung bisa mendapatkan keuntungan atau kerugian dari

harga perubahan “float” dan juga suku bunga atau deviden di “float”. Terdapat beragam definisi yang diberikan kepada istilah asuransi, diantaranya:

Istilah asuransi ini lebih banyak digunakan oleh perusahaan pertanggung. Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 mendefinisikan asuransi sebagai berikut :

Asuransi atau pertanggung adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung

Definisi asuransi menurut Widjaya dan Yani (2000 : 11), asuransi merupakan perjanjian atau kontrak antara para pihak yang sepakat, dimana salah satu pihak bertindak sebagai penanggung jawab terhadap risiko dari suatu potensi kerugian yang diperjanjikan, dan pihak lain bertindak sebagai tertanggung yang akan menerima ganti rugi sebesar kerugian yang telah diperjanjikan.

Menurut Salim (2007:1) asuransi didefinisikan sebagai berikut : “Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi.”

Pengertian tentang asuransi menurut Ade Arthesa dan Edia Handiman (2006: 236): “Asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak terduga”.

Sedangkan menurut Darmawi (2004 : 2) pengertian asuransi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dalam pandangan ekonomi
2. Dalam pandangan hukum
3. Dalam pandangan bisnis
4. Dari sudut pandangan sosial
5. Dari sudut pandang matematika.

Sedangkan pengertian asuransi menurut Simorangkir (2000 : 175) "Suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti."

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa ada empat unsur yang terlibat dalam asuransi yaitu :

1. Penanggung atau *insurer* adalah yang memberikan proteksi.
2. Tertanggung atau *insured* adalah si penerima proteksi.
3. Peristiwa atau *accident* yang tidak diduga atau tidak diketahui sebelumnya atau peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian oleh peristiwa itu.
4. Kepentingan atau *interest* yang diasuransikan yang mungkin akan mengalami kerugian disebabkan oleh peristiwa tersebut.

Dari pengertian – pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa seseorang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa yang sekarang agar dapat menghadapi kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu yang akan datang.

2.1.6 Pengertian Agen Asuransi

Pada umumnya, pemasaran asuransi diselenggarakan melalui perwakilan (*representatives*) perusahaan yang dikenal sebagai agen. Menurut Sianipar

(1993: 92), "Agen asuransi merupakan perantara dari perusahaan asuransi dengan pihak tertanggung baik dalam penutupan pertanggungan maupun dalam penyelesaian klaim". Hasyim Ali (2009 : 91) mendefinisikan agen asuransi sebagai "siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik". Sementara, dalam UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian disebutkan bahwa "Agen asuransi adalah pihak yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi dan atas nama penanggung".

Dari beberapa definisi di atas diketahui bahwa agen asuransi adalah wakil dari penanggung, dengan demikian apabila seorang agen menjadi perantara dalam penutupan asuransi, maka ia menutup pertanggungan tersebut bukan atas namanya pribadi, akan tetapi untuk dan atas nama penanggung yang ia wakili. Sebagai balas jasa dari tugasnya, ia menerima komisi dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung.

2.1.7 Fungsi Agen Asuransi

Salah satu fungsi agen asuransi adalah melakukan penjualan dengan bertemu muka (*face to face*)", dimana ia langsung menemui konsumen untuk menawarkan produknya. Fungsi agen asuransi yang lain, adalah sebagai berikut:

a) Mengadakan Analisis Pasar

Dalam hal ini termasuk mengadakan peramalan mengenai penjualan yang akan datang, mengawasi para pesaing, dan memperhatikan lingkungan terutama lingkungan ekonomi dan sosial.

b) Menentukan Calon Konsumen

Termasuk mencari pembeli potensial, menciptakan pesanan baru dari pelanggan yang ada dan mengetahui keinginan pasar.

c) Mengadakan Komunikasi

Komunikasi merupakan fungsi yang menjiwai fungsi-fungsi lain, dalam hal ini adalah perannya dalam menyampaikan informasi kepada konsumen.

d) Memberikan Pelayanan

Dapat diwujudkan dalam bentuk konsultasi mengenai keinginan dan masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.

e) Mempertahankan Pelanggan

Merupakan salah satu fungsi yang ditujukan untuk menciptakan *goodwill* dan untuk mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

f) Mengatur Waktu

Agen asuransi perlu mengetahui mengenai cara memanfaatkan waktu secara efisien.

g) Mengalokasikan Sumber-sumber

Hal ini sering diperlukan untuk membuka transaksi baru, menutup transaksi yang tidak menguntungkan dan mengalokasikan usaha-usaha ke berbagai transaksi.

2.1.8 Terciptanya Hubungan Keagenan

Suatu hubungan keagenan dapat tercipta antara prinsipal dengan agen atas kesepakatan bersama, yang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dikenal sebagai kontrak asuransi.

Seorang agen memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut :

- a) Hak-hak seorang Agen :
 - a. Menerima penggantian/ganti rugi atas kehilangan atau kerugian yang dialami saat melaksanakan tugasnya dari *principal*.
 - b. Menerima imbalan (*remuneration*) dari hasil pekerjaannya.
 - c. Hak untuk memperoleh kembali barang-barang jaminan yang ia jaminkan dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Kewajiban seorang Agen
 - a. Memenuhi segala instruksi *principal*.
 - b. Melaksanakan tugas dengan hati-hati dan teliti.
 - c. Melakukan tugasnya secara sendiri, tidak didelegasikan.
 - d. Melakukan tugasnya dengan itikad baik.
 - e. Bertanggung jawab dalam menerima uang untuk kepentingan prinsipal.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa agen merupakan perwakilan dari penanggung, yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam pemasaran produk jasa perusahaan asuransi yang diwakilinya, hubungan keagenan tercipta melalui kesepakatan bersama yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang dikenal sebagai kontrak asuransi. Agen asuransi memperoleh balas jasa berupa komisi dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung.

2.1.9 Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan

bersangkutan. Prestasi kerja adalah tingkat kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja merupakan salah satu ukuran yang tegas yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kenaikan pangkat dan jabatan seseorang. Prestasi kerja juga mendorong pegawai untuk mempertinggi pengetahuan, kecakapan serta wawasannya dalam rangka mengejar prestasi kerjanya karena dengan memiliki pengetahuan, kecakapan dan wawasan yang semakin luas dan tinggi disertai prestasi kerja yang baik maka akan mendapatkan penghargaan yang layak dari organisasi.

Dapat mengembangkan perusahaan merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Agar tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan dan atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.

Pembinaan dan pengembangan karyawan baru ataupun lama dalam perusahaan adalah salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan karyawan.

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. Alwi (2008 : 177) mendefinisikan prestasi kerja sebagai salah satu bagian penting dari proses manajemen kinerja (*performance management*).

Hasibuan (2008 : 94) mengemukakan bahwa prestasi kerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja ini merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja.

Berdasarkan pengertian prestasi kerja tersebut di atas, 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.

2.2 Penelitian Empirik

Untuk memudahkan dalam penelitian selanjutnya, maka penulis mengambil acuan dari penelitian sebelumnya, sebagaimana yang dilakukan oleh Nuraeni (2009) dengan judul Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai, sehingga dari hasil pengujian dengan menggunakan model regresi menunjukkan bahwa nilai p_{value} dari masing-masing motivasi yang dimasukkan dalam model penelitian lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi maka akan berdampak terhadap peningkatan prestasi kerja.

Variabel yang lebih dominan mempengaruhi prestasi kerja pegawai adalah motivasi ekstrinsik, alasannya karena untuk motivasi ekstrinsik yang memiliki nilai p_{value} yang paling terkecil, sebab semakin kecil nilai p_{value} maka pengaruhnya terhadap prestasi kerja akan semakin besar.

Kunti Aprilia Risanti (2012) dengan judul "Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar" Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Dari hasil analisis regresi yang dilakukan menunjukkan hubungan kelima variabel motivasi kerja terhadap produktivitas kerja, dimana kebutuhan fisiologis (X1) = 0.699, kebutuhan akan rasa aman (X2) = 0.720, kebutuhan sosial (X3) = 0.706, kebutuhan akan prestasi (X4) = 0.677, kebutuhan aktualisasi diri (X5) = 0.542. Sedangkan variabel yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah kebutuhan akan rasa aman sebesar 0.720. Terdapat

pengaruh motivasi dan secara parsial berpengaruh signifikan dilihat dari kelima atribut, yaitu kebutuhan fisiologis untuk nilai thitung sebesar (2.540), kebutuhan akan rasa aman untuk nilai thitung sebesar (3.869), kebutuhan sosial untuk nilai thitung sebesar (3.163), kebutuhan akan prestasi untuk nilai thitung sebesar (2.294), kebutuhan aktualisasi diri untuk nilai thitung sebesar (3.127). dan bersama-sama mempengaruhi produktivitas kerja dilihat dari nilai ftabel sebesar (54.490).

Hendra (2011), dengan judul “Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nitro. Diperoleh kesimpulan bahwa motivasi instrinsik dan ekstrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana dari hasil pengujian dengan menggunakan model regresi menunjukkan bahwa nilai p_{value} dari masing-masing motivasi yang dimasukkan dalam model penelitian lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi maka akan berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan demikian hipotesis pertama diterima. Variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi ekstrinsik, alasannya sebab memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar, selain itu memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar jika dibandingkan dengan motivasi intrinsik. Dengan demikian hipotesis kedua ditolak.

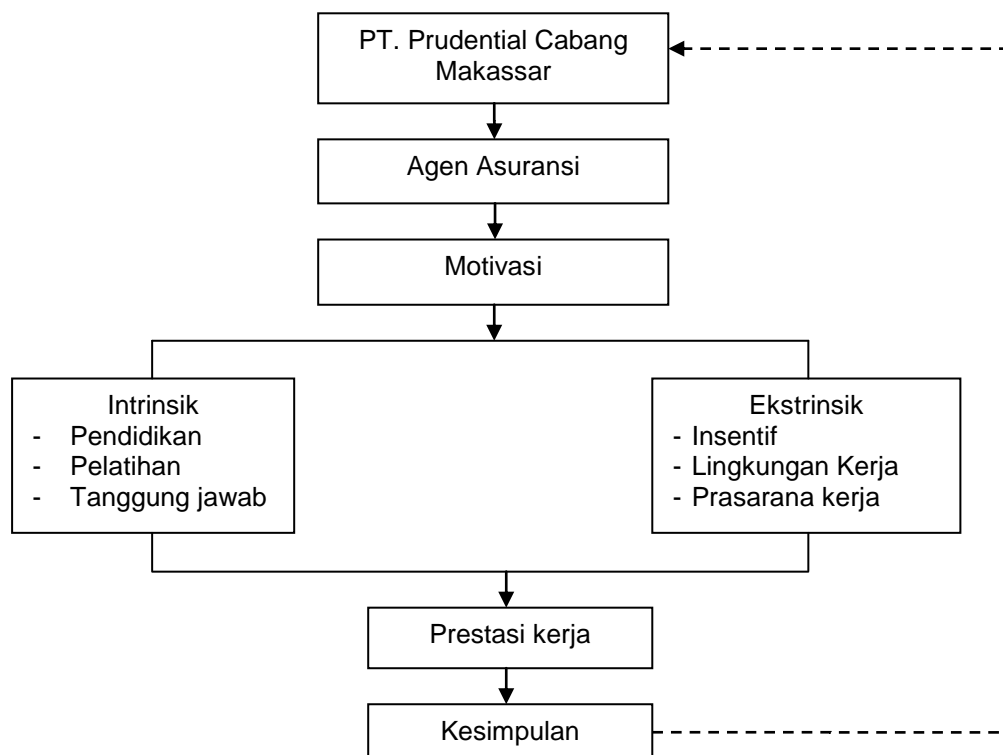
2.3 Kerangka Pikir

Mengacu dari teori tersebut di atas, adapun bentuk motivasi yang diberikan oleh PT. Prudential Cabang Makassar adalah motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Dimana motivasi intrinsik berkaitan dengan pendorong kerja

yang bersumber dari dalam diri agen sebagai individu, berupa pendidikan, pelatihan, dan tanggung jawab yang diselenggarakan oleh perusahaan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan agen perusahaan, tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, peluang dan harapan yang besar dalam berkarier, sedangkan motivasi ekstrinsik berkaitan dengan pendorong kerja yang bersumber dari luar diri agen sebagai individu, seperti : pemberian insentif lingkungan kerja, prasarana kerja yang disediakan oleh perusahaan sehingga dengan adanya pemberian motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Berikut ini akan dikemukakan gambar kerangka pikir yang dapat dilihat melalui gambar 2.1:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan terdahulu, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai jawaban sementara, yaitu : “ Diduga bahwa pemberian motivasi intrinsik (pendidikan, pelatihan, tanggung jawab) dan motivasi ekstrinsik (insentif, lingkungan kerja, prasarana kerja) berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan agen asuransi pada PT. Prundetial Life Assurance Cabang Makassar“.