

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan ekonomi melalui industrialisasi, perdagangan, asuransi, perbankan, bisnis jasa maupun pengembangan agrobisnis yang berorientasi pada akumulasi modal, ataupun pembangunan disektor lainnya, dan pemerataan pendapatan tercermin di antaranya dalam produktivitas nasional, sebagai salah satu indikator kinerja sebuah bangsa. Dalam kaitannya itu orang-orang mulai melihat pentingnya melakukan usaha nyata secara produktif, efisien, dan efektif dalam setiap kehidupan. Oleh karena itu orang-orang mulai memikirkan cara-cara yang benar dalam berkarya atau bekerja, untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat, sesuai dengan harapan mereka masing-masing. Mengingat pentingnya sumber daya manusia (SDM) di antara faktor-faktor produksi yang lain, perusahaan perlu melakukan pelatihan dan perencanaan strategi dalam memberdayakan karyawannya untuk meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan demi terciptanya kinerja yang diharapkan. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat memberi sumbangan yang sangat berarti bagi kinerja dan kemajuan perusahaan.

Kinerja merupakan suatu prioritas yang cukup penting untuk diamati, dievaluasi serta menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada individu atau kelompok karyawan, karena berkaitan dengan pencapaian kuantitas, kualitas dan target kerja yang

diberikan oleh perusahaan dalam rangka pencapaian atau perwujudan tujuan, visi dan misi perusahaan. Salah satu tujuan penting perusahaan adalah menghasilkan kinerja secara efektif. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan menggunakan metode dan skenario dalam bentuk tindakan atau aktivitas yang disebut strategi. Strategi tersebut mencakup formulasi tujuan dan seperangkat rencana aksi untuk pencapaian tujuan. Ketika para manajer akan mengeksekusi strategi, maka mereka harus melibatkan sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi. Mereka harus memahami kapasitas sumberdaya manusia yang mereka miliki, baik dalam hal pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja mereka. Keefektifan perusahaan ditentukan oleh apakah perusahaan dapat memuaskan kebutuhan stake holder, salah satunya adalah karyawan yang menginginkan pekerjaan yang menarik dan kompensasi yang sepadan dengan upayanya. (Tjahjono, 2009).

Pada perusahaan asuransi Jiwa AJB.Bumiputera 1912, yang menjadi indikator keberhasilan kinerja karyawan agen didasarkan pada tingkat realisasi pencapaian Surat permintaan (SP), Premi pertama (PP), Premi lanjutan tahun pertama (PLTP), dan premi lanjutan (PL), namun yang menjadi indikator penentu keberhasilan kinerja yang utama ialah pencapaian surat permintaan (SP) dan premi pertama (PP), karena sangat berpengaruh pada pencapaian target anggaran yang ditetapkan perusahaan. Tercapainya target tersebut didasarkan pada tingkat kinerja karyawan agen dalam memasarkan produk-produk asuransi kepada masyarakat selaku calon pemegang polis, sehingga dalam melakukan pekerjaan tersebut dibutuhkan pengetahuan ilmu

keasuransian, kemampuan komunikasi untuk mengenalkan manfaat dan keuntungan berasuransi, serta menyadarkan arti penting asuransi jiwa pada masyarakat, sehingga diperlukan semangat kerja untuk merealisasikan target produksi yang telah diberikan oleh perusahaan asuransi pada setiap karyawan agen. Dari pengamatan data realisasi produksi karyawan agen, pada kantor AJB. Bumiputera 1912 cabang kota Magelang selama tahun 2010, realisasi target anggaran yang dicapai oleh karyawan agennya sebagian besar masih belum mampu menyentuh target anggaran produksi yang di tetapkan setiap bulan, yaitu pencapaian surat permintaan (SP) dan premi pertama (PP). seperti ditunjukkan tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Pencapaian realisasi produksi surat permintaan dan premi pertama tahun 2010.

Bulan	Target Anggaran		Realisasi produksi	
	Surat permintaan	Premi pertama (Rp)	Surat permintaan	Premi pertama (Rp)
Januari	115	240.000.000	84	122.334.486
Februari	115	240.000.000	102	136.698.419
Maret	115	240.000.000	95	126.734.102
April	115	240.000.000	104	97.136.204
Mei	115	240.000.000	79	102.621.188
Juni	115	240.000.000	72	74.695.600
Juli	115	240.000.000	86	110.182.944
Agustus	115	240.000.000	83	155.515.254
September	115	240.000.000	64	107.867.765
Oktober	115	240.000.000	96	88.662.257
November	115	240.000.000	98	185.819.582
Desember	115	240.000.000	76	158.912.425

Sumber : Unit administrasi dan keuangan, perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912 , cabang kota Magelang.

Permasalahan tersebut dikarenakan sebagian besar karyawan agen belum mampu mencapai realisasi target standar individu yang diberikan yaitu 5 (lima) Surat Permintaan (SP) dengan standar pencapaian premi pertama (PP) sebesar Rp.7.500.000 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah) setiap bulannya sesuai dengan perjanjian kontrak kerjanya, bahkan ada beberapa karyawan agen yang selama satu bulan sama sekali tidak menghasilkan realisasi produksi sehingga hal tersebut menjadi salah satu permasalahan dalam perusahaan.

Tingkat pencapaian kinerja karyawan agen dalam hal ini adalah pencapaian realisasi produksi, tidak terlepas dari pengaruh faktor motivasi dalam dirinya, yaitu motivasi untuk meraih keberhasilan dalam bekerja atau meraih prestasi kerja yang baik dalam karirnya, Tjahjono (2010) menerangkan teori motivasi dari McClelland, bahwa prestasi seseorang dalam bekerja ditentukan oleh tiga kebutuhan yang ada dalam diri kita, yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan afiliasi dan kebutuhan kekuasaan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Toha (1999), yang juga menerangkan teori Motivasi dari *Mc Clelland* yang menyatakan bahwa, manusia pada hakikatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain, dimana prestasi manusia dalam bekerja ditentukan oleh tiga hal yaitu : kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi, dan kebutuhan kekuasaan. *McClelland* juga berpendapat bahwa seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi karya orang lain.

Selain itu karena permasalahan tersebut berkaitan dengan kinerja yang dilakukan karyawan agen, maka hal tersebut tidak lepas dari peranan dan figur

seorang pimpinan yang bertanggung jawab mengelola dan memberdayakan karyawannya agar memiliki wawasan, pengalaman, keahlian serta perilaku dan komunikasi yang sesuai dengan budaya dan tujuan perusahaan serta mampu memberikan dorongan kinerja yang baik sesuai dengan tujuan perusahaan.

Hal lain yang juga patut diperhatikan berkaitan dengan permasalahan tersebut ialah mengenai sejauh mana peranan program kompensasi yang diterapkan oleh kantor AJB. Bumiputera cabang kota Magelang dalam meningkatkan kinerja karyawan agennya, seperti yang dikemukakan oleh *Gibson* (1996), bahwa salah satu tujuan program kompensasi ialah memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang tinggi. Dan pendapat dari *Tjahjono* (2009), bahwa rencana kompensasi yang berupa gaji dimaksudkan untuk memotivasi, mengarahkan dan mengontrol perilaku pekerja. Dalam hal ini sistem kompensasi yang diterapkan oleh perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang untuk karyawan agen yaitu gaji yang berbasis pada kompetensi, yang berupa gaji Provisi penutupan dan sumbangan uang jalan produksi (inkaso) yang didasarkan pada tingkat realisasi pencapaian surat permintaan (SP) dan premi pertama (PP). Diluar hal tersebut juga diadakan program penghargaan prestasi bagi karyawan agen yang memiliki produktivitas baik, serta program jaminan asuransi kecelakaan, dan asuransi meninggal dunia. Juga diselenggarakan kegiatan diluar rutinitas kerja yaitu rekreasi dansenam pagi. Kesemua program dan kegiatan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan rasa kebersamaan dalam diri karyawan agen guna menumbuhkan loyalitas terhadap perusahaan sehingga dapat memicu

kompetensi serta kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan

Berdasarkan permasalahan tersebut , maka penulis berniat untuk melakukan kegiatan penelitian mengenai: “ **Pengaruh kepemimpinan, kompensasi, kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi dan kebutuhan kekuasaan terhadap kinerja karyawan agen pada kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang** “.

B. Rumusan masalah

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan agen di Kantor perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan agen di Kantor perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang ?
3. Apakah kebutuhan untuk berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen di Kantor perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang ?
4. Apakah kebutuhan untuk beafiliasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan agen di Kantor perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang ?
5. Apakah kebutuhan akan kekuasaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

C. Batasan masalah

Dalam mencapai tujuan dan pembahasan penelitian yang lebih terarah maka penulis membatasi pembahasan sebagai berikut :

1. Variabel yang membahas permasalahan pada kinerja karyawan agen hanya melibatkan faktor internal perusahaan dan karyawan yaitu : kepemimpinan, kompensasi kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan berafiliasi dan kebutuhan kekuasaan sehingga tidak melibatkan faktor eksternal perusahaan antara lain perusahaan pesaing, tingkat ekonomi dan minat masyarakat.
2. Observasi hanya dilakukan di kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan agen di kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan agen di kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kebutuhan berprestasi terhadap kinerja karyawan agen di kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.

4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kebutuhan untuk berafiliasi terhadap kinerja agen di kantor perusahaan asuransi Jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.
5. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kebutuhan kekuasaan terhadap kinerja karyawan agen di kantor perusahaan asuransi jiwa AJB. Bumiputera 1912, cabang kota Magelang.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan Asuransi Jiwa AJB. Bumiputera cabang kota Magelang :
 - a. Memberikan sumbangan Informasi evaluasi mengenai kepemimpinan, kompensasi, kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan yang di persepsikan oleh karyawan agen.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk dasar membuat kebijakan berkaitan dengan peningkatan kinerja produksi karyawan agen, serta hasil penelitian ini merupakan informasi umpan balik dalam hal pengelolaan sumberdaya manusia yang ada dalam perusahaan.
2. Bagi Akademik
 - a. Memperoleh pengetahuan dan sumbangan yang berarti dalam menjelaskan pengaruh kepemimpinan, kompensasi, kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan dan terhadap kinerja karyawan agen Asuransi.
 - b. Menjadi referensi penelitian yang selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kepemimpinan, kompensasi, kebutuhan untuk berprestasi,

kebutuhan untuk berafiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan terhadap kinerja karyawan terutama pada karyawan agen asuransi.

3. Bagi penulis:

- a. Sebagai tambahan pengetahuan teoritis, dan pengalaman praktek lapangan mengenai implementasi teori yang dipelajari yang berhubungan dengan dinamika dan pengelolaan sumberdaya manusia pada perusahaan asuransi jiwa.
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) di Program Pasaca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.