

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peran untuk menjalankan tugas yang diberikan serta bertanggung jawab secara penuh, dengan demikian kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia dapat di maksimalkan. Sumber daya manusia sering juga dikaitkan dalam *human capital* dimana terdapat berbagai aspek yang harus dimiliki oleh tenaga kerja sehingga dapat menciptakan nilai bagi keunggulan perusahaan. Pengetahuan menjadi salah satu aspek yang dapat dikelola oleh perusahaan supaya tujuan dapat tercapai, dengan pengelolaan yang baik perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan kemampuan dan menghasilkan berbagai inovasi untuk menciptakan perbedaan dengan perusahaan yang lain.

Di dalam eradisrupsi ini perusahaan yang tidak mengalami perubahan serta memberikan inovasi kepada perusahaan suatu hari nanti akan tertinggal. Perusahaan yang telah berinovasi dapat bertahan meskipun zaman sudah

berubah. Perusahaan-perusahaan besar yang memiliki pengalaman di bidangnya akan bekerja dengan mengkoordinasikan keberagaman yang ada didalam perusahaan, serta memberikan perubahan tidak hanya perubahan teknologi saja akan tetapi sumber daya manusia yang ada juga mengalami perubahan supaya dapat beradaptasi.

Perusahaan dalam upaya untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan berupa kompetensi, dengan demikian kompetensi merupakan salah satu faktor yang sangat berguna membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Kompetensi diperlukan oleh perusahaan disetiap proses sumber daya manusia, kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemberi kerja yang dilandasi dengan pengetahuan serta ketrampilan yang didukung oleh sikap kerja yang baik yang menjadi tuntutan dalam pekerjaan tersebut, kompetensi memberitahukan pengetahuan dan juga ketrampilan yang dimiliki dalam suatu bidang tertentu. oleh sebab itu saat ini sangatlah penting bagi seorang tenaga kerja memiliki kompetensi.

Sertifikasi kompetensi merupakan sebuah proses yang digunakan untuk memberikan sertifikat kompetensi yang

diberikan oleh LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) dan dilaksanakan secara sistematis yang mengacu kepada standar kompetensi kerja baik nasional maupun internasional (LSPJMKP, 2016). Sertifikasi kompetensi dapat digunakan tenaga kerja untuk meyakinkan pihak perusahaan bahwa dia sudah kompeten dibidangnya dan sudah ada bukti berupa sertifikat, selain itu sertifikasi kompetensi juga digunakan dalam pemenuhan regulasi serta memastikan sebuah kompetensi dapat meningkatkan kepercayaan diri dari tenaga kerja untuk bekerja. Dengan adanya sertifikasi kompetensi maka dapat diukur seberapa kompetennya seorang tenaga kerja yang telah belajar di dalam sebuah proses belajar di suatu lembaga baik formal maupun secara mandiri.

Asuransi (*insurance*) merupakan usaha yang dilakukan oleh banyak pihak untuk menghadapi adanya ketidakpastian pada masa mendatang serta kemungkinan terjadinya resiko yang memunculkan adanya kerugian baik kerugian berupa kehilangan jiwa maupun kerugian barang yang dimiliki oleh seseorang. Ketidak pastian pada masa mendatang sebagai kondisi yang senyatanya akan terjadi hampir seluruhnya merupakan resiko terhadap diri manusia dan barang yang

dimilikinya. Diantara banyak resiko yang bakal dihadapi manusia maka resiko yang memunculkan kerugian jiwa dan kerugian harta benda adalah kerugian yang tidak diharapkan terjadi oleh siapapun.

Asuransi Syariah merupakan sebuah usaha yang bergerak dalam sektor yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Secara umum Asuransi Syariah adalah suatu pengaturan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Quran dan Hadist. Menurut Pasal 1 Undang - Undang No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, asuransi didefinisikan sebagai perjanjian antara dua pihak, khususnya pemegang polis dan perusahaan asuransi. Dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi adalah untuk memberikan imbalan berupa pergantian kepada tertanggung atau pemegang polis atas kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ai Nur Bayinah, dkk., (ed.) *Akuntansi Asuransi Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 13.

Seiring dengan berjalannya waktu, industri jasa keuangan syariah berkembang sangat pesat di berbagai belahan dunia, bukan hanya di negara-negara mayoritas Muslim, tetapi juga dikawasan berpenduduk mayoritas non-Muslim. Seperti di Benua Eropa, telah didirikan Islamic Bank of Britain dan Islamic Investment Bank, asuransi syariah, manajemen investasi, dan beberapa lembaga keuangan mikro syariah lainnya. Meskipun pertumbuhannya relatif sangat cepat, industri keuangan syariah masih mengalami beberapa kendala terutama pada sektor sumber daya manusia (SDM). Pertumbuhan yang tinggi dari sisi aset keuangan syariah hendaknya diimbangi oleh pertumbuhan dari tenaga profesional pelaku industri keuangan syariah itu sendiri. Tenaga profesional yang diharapkan yaitu mereka yang memiliki dan memenuhi kualifikasi tertentu sebagai pelaku industri keuangan syariah, bukan sekedar pelaku industri keuangan konvensional yang diberikan pelatihan hanya beberapa hari tentang dasar-dasar keuangan syariah.

Salah satu industri jasa keuangan syariah yaitu Perusahaan Asuransi Syariah. Terus berkembangnya perusahaan asuransi syariah di Indonesia merupakan kabar

baik untuk industri Asuransi Syariah saat ini. Namun, sayangnya hal itu belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan salah satu indikator penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan tersebut. Keahlian ajun ahli syariah sangat dibutuhkan untuk mendorong perkembangan produk inovatif pada industri asuransi syariah.

Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) melaporkan bahwa asuransi syariah tumbuh sebesar 2,3% *year-on-year* (yoy) pada kuartal pertama 2022, namun pertumbuhan ini jauh lebih rendah dibandingkan pertumbuhan 7,32% pada kuartal pertama 2021. Asuransi syariah mengalami peningkatan aset serta peningkatan kontribusi bruto sebesar 21,83 persen. Menurut Laporan Indikator Ekonomi Islam Global 2020/2021, aset keuangan Islam di seluruh dunia telah menunjukkan tren kenaikan yang positif selama lima tahun terakhir. Sedangkan aset keuangan syariah diperkirakan mencapai USD 3,69 triliun pada 2024, naik dari USD 2,88 triliun pada 2019.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Stefani Windi Ataladjar, "AASI Catat Asuransi Syariah Tumbuh 2,3% Kuartal 1 - 2022", *Sonoro.Id* (21 juni 2022), <https://www.sonora.id/tag/asuransi-syariah/> diakses pada 14 November 2022, pukul 10.00 WIB.

Upaya untuk mendorong perkembangan industri asuransi syariah di Indonesia dan pentingnya kualitas SDM di industri asuransi syariah maka, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 426/KMK.06/2003 Pasal 23(2) dan Pasal 32 (1c) tentang Perizinan Usaha Asuransi Syariah, bahwa untuk membuka cabang Perusahaan Asuransi Syariah dibutuhkan tenaga ahli dibidang asuransi atau ekonomi syariah.<sup>3</sup>

Pengembangan sumber daya manusia sebagai “Aset Intelektual” merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung produktivitas dan keunggulan kompetitif bisnis di era globalisasi dan pasar yang kompetitif. Tantangan dalam lingkungan ini menuntut ketahanan dan daya saing suatu kelompok, komunitas, organisasi, dan negara. Tidak dapat dipungkiri bahwa tenaga kerja kita masih kalah bersaing dengan tenaga kerja dari Malaysia, Singapura, Thailand, dan negara tetangga lainnya, tidak dapat disangkal bahwa kualitas karyawan kita cukup rendah. Apalagi semenjak adanya MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN), di mana tenaga kerja kita

---

<sup>3</sup> Achmad Mujiharto, "Peran Islamic Insurance Society Dengan Program Sertifikasi Keahlian Dalam Pengembangan SDM Asuransi Syariah", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h. 15.

bersaing dengan mereka negara-negara ASEAN, membuat situasi ini semakin buruk.

MEA sendiri merupakan kesepakatan perdagangan bebas antara negara-negara ASEAN, dan kawasan MEA membutuhkan pekerja terampil untuk mengalir bebas. Akibatnya, banyak orang berlomba-lomba untuk mengenyam pendidikan tinggi (S1/S2/S3). Namun apakah ini pendekatan yang tepat, Pendekatan ini hanya dapat diterima di lingkungan akademik. Namun, ini jelas tidak berlaku untuk tempat kerja. Lalu apa yang diperlukan di tempat kerja. Sertifikasi profesi adalah solusinya. Sertifikasi profesi adalah suatu penetapan yang diberikan oleh suatu organisasi profesional terhadap seseorang untuk menunjukkan bahwa orang tersebut mampu untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas spesifik.<sup>4</sup>

Pada penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Fakhrunnisak dan Hazhira Qudsi dengan judul jurnal “Perbedaan *Subjective Well Being* Antara Guru Bersertifikasi dan Non Sertifikasi” dari hasil wawancara antara Guru yang bersertifikasi dan Non Sertifikasi bahwa manfaat yang subjek

---

<sup>4</sup> "Sertifikasi Profesi & Kompetensi Kerja" <https://akubank.co.id/sertifikasi-profesi/>, diakses pada 14 November 2022, pukul 13.00 WIB.

dapatkan dari program sertifikasi adalah meningkatkan kesejahteraan dan subjek merasa lebih dihargai sehingga memotivasi subjek untuk melakukan peningkatan mutu dan pada saat subjek kesulitan ekonomi ada jalan yang memudahkan dengan datangnya sertifikasi tersebut. Subjek merasa puas dengan sertifikasi yang didapatkan, sertifikasi menurut subjek melihat sisi finansial dan disatu sisi adalah program pemerintah. Dengan makin tinggi perubahan makin tinggi kebutuhan. Penghasilan subjek berbeda dengan sebelum disertifikasi karena kebutuhan meningkat pemasukan juga meningkat.<sup>5</sup>

Dari jurnal diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi profesi terdapat perbedaan antara orang yang sudah mengikuti sertifikasi profesi dengan yang belum mengikuti sertifikasi profesi. Dan dari perkembangan Perusahaan Asuransi Syariah ini harus dibantu dengan tenaga SDM yang berkualitas. Melihat dari perkembangan SDM di industri Asuransi Syariah yang terjadi dilapangan yaitu masih minimnya pengetahuan tentang aturan-aturan syariah dikalangan pelaku industri itu

---

<sup>5</sup> Fakhrunnisak and Hazhira Qudsyi, "Perbedaan Subjective Well Being Antara Guru", *Jurnal RAP UNP*, Vol. 6 No. 2 (2015), h. 131.

sendiri. Hal itu terjadi karena kurangnya pendidikan lanjutan setelah pendidikan Dasar Ekonomi dan Keuangan Syariah. Perusahaan Asuransi harus menjadi *learning organization* yang terus belajar dan mengembangkan pengetahuan tentang keuangan syariah.<sup>6</sup>

Dikalangan masyarakat sampai saat ini masih banyak yang belum mengetahui Asuransi Syariah, dan tidak sedikit pula orang yang mengetahui asuransi konvensional bahkan menganggap asuransi syariah sama saja dengan asuransi konvensional bahkan terkesan lebih baik dari pada asuransi syariah. Hal ini terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Perusahaan Asuransi Syariah harus benar-benar syariah baik dari segi operasional dan layanan yang diberikan kepada masyarakat bukan hanya sekedar namanya saja yang syariah.

Etos Kerja merupakan bentuk integritas , kerja keras, ketekunan , dan sebagainya. Meningkatkan etos kerja merupakan upaya untuk pertanggung jawaban pihak pegawai terhadap perusahaan. Oleh karena itu, untuk mendukung strategi perusahaan maka dibutuhkan kerjasama dan kesadaran

---

<sup>6</sup> A Mujiharto, "Peranan Islamic Insurance Society Dengan Program Sertifikasi Keahlian Dalam Pengembangan SDM Asuransi Syariah", (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h. 8.

yang baik antara individu maupun kelompok diperusahaan dengan cara mempersiapkan pikiran kreatif, karakter, prilaku, pengetahuan, dan keterampilan untuk mendukung semua kebutuhan perusahaan.

Dalam Undang-undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, agen didefinisikan sebagai orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Syariah atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi tentang pengaruh sertifikasi profesi keahlian terhadap kinerja agen . Pertanyaan mendasar yang hendak dikaji dalam masalah ini adalah bagaimana kah pengaruh sertifikasi profesi keahlian terhadap kinerja agen Perusahaan Asuransi Syariah? Pada bagian selanjutnya akan diuraikan seberapa besar pengaruh sertifikasi profesi terhadap

---

<sup>7</sup> Undang - Undang Republik Indonesia, <https://www.ojk.go.id/id/Perasuransian>, 2014, p.1 No.40, diakses pada 16 November 2022, pukul 12.30 WIB .

kinerja agen Perusahaan Asuransi Syariah?. Maka penulis mengangkat masalah tersebut dengan menjadikannya fokus penelitian skripsi yang diberi judul ***“Pengaruh Sertifikasi Profesi Keahlian Terhadap Kinerja Agen Perusahaan Asuransi Syariah”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas maka dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Mulai berkembangnya industri keuangan syariah tetapi tidak diimbangi dengan SDM asuransi syariah
2. Masih minimnya pengetahuan tentang aturan-aturan syariah dikalangan para Agen perusahaan asuransi syariah
3. Masih banyak masyarakat menganggap industri keuangan syariah sama saja dengan konvensional, bahkan terkesan asuransi konvensional itu lebih baik dari pada asuransi syariah. Hal ini terjadi karena kurangnya kualitas layanan yang diberikan.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang akan ditetapkan maka dilakukan pembatasan masalah terhadap ruang lingkup penelitian, pembatasan tersebut adalah : Penelitian ini hanya terfokus untuk mengetahui pengaruh sertifikasi profesi keahlian terhadap kinerja agen Perusahaan Asuransi Syariah. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Agency Serang. Objek pada penelitian ini yaitu para Agen di PT. Asuransi Takaful Keluarga Agency Serang , yang beralamat di Ruko RA9 Perumahan, Jl.Raya Cilegon No.KM4, Drangong, Taktakan, Serang City, Banten 42162.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas kiranya peneliti akan mengangkat permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kah pengaruh sertifikasi profesi terhadap kinerja agen Perusahaan Asuransi Syariah?
- 2) Seberapa besar pengaruh sertifikasi profesi terhadap kinerja agen Perusahaan Asuransi Syariah?

## **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan yang berkaitan dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis apakah sertifikasi profesi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen perusahaan asuransi syariah.
- 2) Menganalisis seberapa besar pengaruh sertifikasi profesi keahlian terhadap kinerja agen perusahaan asuransi syariah.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang hendak dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan, sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan, khususnya tentang SDM asuransi syariah.
- 2) Untuk memberikan pengetahuan bagi SDM dalam memasuki dunia kerja pada asuransi syariah dan memberikan sumbangsih pemikiran bagi kemajuan konsentrasi asuransi syariah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

- 3) Dapat memberikan sumbangsih pemikiran kepada kalangan akademisi, sehingga dapat menambah literatur tentang asuransi syariah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk menghasilkan suatu tulisan yang teratur dan terarah , pada penulisan skripsi ini terdapat lima BAB yang terdiri dari beberapa sub BAB yang dapat diuraikan kembali, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan uraian tentang latar belakang, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memaparkan kerangka teori, telaah pustaka, tinjauan teori-teori tentang informasi mengenai variabel yang diteliti, kerangka berfikir dan hubungan antar variabel dan hipotesisnya.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memaparkan tentang jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode

pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data sebagai analisis yang digunakan untuk melakukan penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini memaparkan hasil analisis pengelolaan data, baik pengelolaan data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, serta memaparkan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil yang telah diteliti dan terdapat saran – saran yang mungkin dapat dianjurkan untuk pihak terkait.



