

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk membangun keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dengan para pesaingnya, Perusahaan perlu mengoptimalkan sumber daya manusianya seefektif mungkin. Segala potensi SDM yang dimiliki akan berpengaruh bagi usaha organisasi untuk menggapai tujuannya. Jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas tinggi, maka akan dapat menjadi sebuah keunggulan. Di sisi lain, jika sumber daya manusia perusahaan berkualitas tidak baik, itu akan menjadi kelemahan. Peran sumber daya manusia tidak dapat dipandang sebelah mata keberadaannya betapapun majunya perkembangan teknologi informasi (IT), tersedianya bahan dan modal yang cukup, namun tidak dibarengi SDM yang andal, maka organisasi akan kesulitan dalam meraih dari apa yang menjadi tujuannya¹. Hal Ini karena sumber daya manusia adalah bagian yang paling penting dari bisnis. Mereka juga menentukan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.

¹ M. Zahari MS, '*manajemen Sdm (Strategi Organisasi Bisnis Modern)*', ed. by Ahmad Bairizki (Lombok Barat: SEVAL, 2022), h. 4.

Bagi perusahaan asuransi yang menggunakan sistem keagenan dalam memilih jalur distribusinya, maka keberadaan seorang agen adalah sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, perusahaan asuransi yang bersangkutan diharuskan memposisikan seorang agen sebagai aset yang sangat berharga. Sehingga sebelum perusahaan melepaskan para agen untuk bertugas dan menjalankan kewajibannya sebagai seorang agen, terlebih dahulu perusahaan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi setiap agen². Pelatihan karyawan perlu menjadi salah satu perhatian utama, karena salah satu persiapan atau bekal mempelajari keterampilan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pelatihan adalah suatu kegiatan yang bertujuan terhadap suatu perubahan yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill) dan penyesuaian sikap (attitude), seseorang terhadap tugas-tugas yang ditangani³. Apabila karyawan mendapatkan pelatihan yang membantu mereka memperoleh pengetahuan dan kemampuan yang mereka butuhkan, karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan mereka karena mereka mampu menguasai tugas mereka dan melakukannya dengan baik dan benar.

² Edi Hariyadi, Abdi Triyanto, *'Peran Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah'*, Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, vol. 5. no. 1 (2020), h. 26.

³ Suparto, *'manajemen Sdm (Strategi Organisasi Bisnis Modern)'*, ed. by Ahmad Bairizki (Lombok Barat: SEVAL, 2022), h. 79.

Kinerja (Performance) adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang sudah ditentukan⁴. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara Kinerja (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peningkatan Kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Disisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan⁵. Sumber daya manusia yang berkualitas juga diperlukan untuk menunjang keunggulan kompetitif organisasi. Memiliki karyawan dengan kinerja tinggi mungkin akan memudahkan pemimpin organisasi dalam membimbing mereka mencapai tujuan. Organisasi secara tidak langsung dapat memotivasi karyawannya untuk memberikan kontribusi positif terhadap kinerja mereka baik secara individu maupun sebagai tim.

⁴ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Penerbit Erlangga, 2012), hal. 231.

⁵ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Penerbit Erlangga, 2012), hal. 230.

Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency Serang City sudah bergerak selama kurang lebih 12 tahun dan masih aktif hingga sekarang, hal ini tak luput dari peran agen asuransi itu sendiri yang mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan asuransi yang bergerak menggunakan sistem keagenan. Agen asuransi menjadi jembatan antara perusahaan asuransi dengan calon nasabah. Agen menjadi wakil perusahaan untuk melakukan penjualan, menjelaskan secara detail syarat dan ketentuan yang terkait dengan polis asuransi dan melayani membantu nasabah selama proses pembelian produk, jika calon nasabah bersedia menjadi nasabah nanti akan diberi sebuah formulir untuk diisi oleh calon nasabah secara jujur dan diharapkan tidak berbohong ketika menjawab pertanyaan atau pernyataan agar tidak terjadi masalah pada proses klaim terjadi sebagai syarat untuk bergabung sebagai nasabah.

Takaful Keluarga KPM Akraman Agency Serang City memiliki tingkatan agen, ada tingkatan TAD (Takaful Agency Director) adalah pimpinan tertinggi di agency yang membawahi TSM (Takaful Sales Manager) dan TFC (Takaful Financial Consultant). TFC Merupakan tingkatan paling dasar seorang agen ditujukan kepada agen baru maupun agen asuransi yang prestasi kerjanya belum maksimal. Setelah melewati masa pendidikan dan pelatihan TFC bisa

dipromosikan sebagai TSM, dengan syarat harus berprestasi dapat mengumpulkan Rp.200.000.000 premi dalam setahun dan sudah merekrut minimal 4 orang TFC sebagai tim.

Setiap agen asuransi diharuskan memiliki pengetahuan tentang asuransi dan memahami produk-produk asuransi guna menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga agen dapat menyesuaikan produk asuransi apa yang sesuai dengan calon nasabahnya. Maka dari itu perusahaan memberikan sebuah pelatihan kerja kepada agen asuransi untuk meningkatkan pengetahuan dan menunjang kinerja para agen asuransi.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan bahwa kinerja agen asuransi masih banyak yang belum memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan pada tahun 2022-2023. Hal tersebut dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Peringkat ANP Akraman 2022				Peringkat ANP Akraman 2023			
No	Nomor Agen	Prestasi ANP	Maintenance	No	Nomor Agen	Prestasi ANP	Maintenance
1	-	57.545.000	12.000.000	1	-	58.520.333	12.000.000
2	-	39.200.250	12.000.000	2	-	17.858.333	12.000.000
3	-	25.205.000	12.000.000	3	-	12.600.000	12.000.000
4	-	24.000.000	12.000.000	4	-	10.786.250	12.000.000
5	-	19.320.000	12.000.000	5	-	7.477.500	12.000.000
6	-	18.265.000	12.000.000	6	-	6.952.000	12.000.000
7	-	18.000.000	12.000.000	7	-	6.252.500	12.000.000

8	-	13.706.250	12.000.000	8	-	4.800.000	12.000.000
9	-	13.300.000	12.000.000	9	-	4.330.000	12.000.000
10	-	7.200.000	12.000.000	10	-	4.200.000	12.000.000
11	-	7.200.000	12.000.000	11	-	3.600.000	12.000.000
12	-	6.600.000	12.000.000	12	-	3.600.000	12.000.000
13	-	6.000.000	12.000.000	13	-	3.600.000	12.000.000
14	-	5.093.000	12.000.000	14	-	3.600.000	12.000.000
15	-	5.040.000	12.000.000	15	-	3.600.000	12.000.000
16	-	4.500.000	12.000.000	16	-	3.600.000	12.000.000
17	-	3.840.000	12.000.000	17	-	3.600.000	12.000.000
18	-	3.600.000	12.000.000	18	-	3.511.500	12.000.000
19	-	3.600.000	12.000.000	19	-	2.520.000	12.000.000
20	-	806.280	12.000.000	20	-	2.400.000	12.000.000
21	-	619.500	12.000.000	21	-	2.400.000	12.000.000
22	-	378.500	12.000.000	22	-	2.000.000	12.000.000
23	-	351.000	12.000.000	23	-	1.082.500	12.000.000
24	-	316.000	12.000.000	24	-	801.000	12.000.000
25	-	300.000	12.000.000	25	-	639.000	12.000.000
26	-	265.000	12.000.000	26	-	520.000	12.000.000
27	-	257.500	12.000.000	27	-	337.000	12.000.000
				28	-	272.500	12.000.000
				29	-	265.000	12.000.000
				30	-	255.000	12.000.000
				31	-	255.000	12.000.000
				32	-	255.000	12.000.000
				33	-	255.000	12.000.000
				34	-	252.500	12.000.000
				35	-	251.000	12.000.000

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat, bahwa target yang harus dipenuhi untuk tingkat TFC Rp. 12.000.000., 35% yang mencapai target ditahun 2022 dan 9% yang mencapai target ditahun 2023 tingkat TFC. Terjadi beberapa faktor diluar penelitian ini pada agen

asuransi yang memungkinkan menjadi kurang maksimal yang mempengaruhi kinerja agen asuransi tersebut.

Suatu usaha-usaha dilakukan Takaful Keluarga KPM Akraman Agency sebagai salah satu jalan keluar untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas agen asuransi adalah dengan memberikan pelatihan kerja kepada agen asuransi tersebut, setidaknya mempertahankan kinerja yang sudah diraih saat ini, dan tidak terjadi penurunan secara drastis lagi, serta agar permasalahan-permasalahan yang sebelumnya sudah terjadi tidak terulang kembali.

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency, Jl. Raya Cilegon Km 4 Drangkong, Serang, Banten.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah judul penelitian “Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency”.

B. Identifikasi Masalah

1. Sebagian agen asuransi Takaful Keluarga KPM Akraman Agency belum memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya
2. Kinerja yang dilakukan agen asuransi belum optimal
3. Belum tercapainya kinerja yang baik yang meliputi knowledge

dan keterampilan

4. Beberapa agen tidak aktif dalam mengikuti pelatihan

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Pengaruh Pelatihan kerja terhadap kinerja agen asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja agen asuransi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Mandiri Akraman Agency.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan informasi atau

sebagai bahan referensi terutama yang berkaitan dengan pelatihan dan kinerja agen asuransi.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memeberikan gambaran secara umum dan memudahkan pembahasan proposal skripsi penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan, Sistematikanya meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pemikiran, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan paparan teori yang melandasi pembahasan pada penelitian ini, hubungan antar variabel serta hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang : Tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan hasil yang diperoleh selama penelitian serta pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta saran yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.