

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai yang dikehendaki organisasi, maka harus dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan sederhana dari motivasi.

Kata motivasi (*motivation*) berasal dari kata motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu.

Motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang berperilaku. Dalam hal ini, motivasi kerja dapat diartikan sebagai keinginan atau kebutuhan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja.¹

¹ Abdus Salam Dz, *Manajemen Sumber Daya Insani*, Cirebon: STAIN Press, 2008, h. 169

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan berintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan.²

Menurut Ernest J. Mc. Cormick yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.³

Menurut Robbins dan Coulter yang dikutip oleh Ismail Solihin dalam buku *Pengantar Manajemen*, motivasi adalah kemauan yang ditunjukkan seorang individu untuk mengeluarkan upaya terbaiknya dalam mencapai tujuan organisasi/perusahaan, dimana kemauan tersebut turut dikondisikan oleh dapat atau tidak dapat dipenuhinya kebutuhan individu tersebut melalui usaha yang dia lakukan.⁴

Dari definisi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter, yang dikutip oleh Ismail Solihin dalam buku *Pengantar Manajemen* terdapat tiga unsur utama yang membentuk motivasi seseorang, yaitu:

- a. Unsur upaya (*effort*), yang akan menunjukkan ukuran intensitas dari dorongan yang dimiliki seseorang.

² Malayu. S.P. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007, h. 95

³ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001, h. 94

⁴ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Erlangga 2009, h. 152

- b. Unsur tujuan organisasi/perusahaan (*organizational goals*), kerja keras yang dilakukan seorang karyawan harus selaras dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.
- c. Unsur kebutuhan (*needs*), yang menunjukkan keadaan internal seseorang yang mengakibatkan orang tersebut tertarik kepada hasil-hasil tertentu.

Dalam motivasi terdapat dua aspek motivasi yang dikenal, yaitu aspek aktif atau dinamis dan aspek pasif atau statis. Dalam aspek aktif/dinamis, motivasi tampak sebagai suatu usaha positif dalam menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan dalam aspek pasif/statis, motivasi tampak sebagai kebutuhan dan juga sekaligus sebagai perangsang untuk dapat mengarahkan dan menggerakkan potensi sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan, motivasi adalah suatu dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Dalam bekerja, motivasi diartikan sebagai dorongan-dorongan pada karyawan untuk melakukan pekerjaan supaya bisa mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi tempat karyawan itu bekerja.

Motivasi secara sederhana adalah faktor-faktor yang mendorong seseorang yang berperilaku tertentu kearah tujuan yang akan dicapainya.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.⁵

Sesuai dengan QS. Al-Ra'd: 11

وَالَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ وَمَا أُنزِلَ مِنْ قَبْلِكَ وَبِالْآخِرَةِ هُمْ يُوقِنُونَ ﴿١١﴾

*Artinya: sesungguhnya allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka.*⁶

Maksud dari ayat tersebut adalah Allah SWT memerintahkan setiap individu agar lebih mandiri menyikapi sesuatu yang berhubungan dengan diri sendiri serta bersikap proaktif, yaitu sikap yang ingin merubah lingkungan, mengubah keadaan yang ada, atau mengubah suasana lebih kondusif. Dengan keterangan tersebut jelaslah bahwa manusia mempunyai keharusan untuk berusaha dan mampu sendiri dari kemunduran dan keterbelakangan untuk menuju kepada kemajuan. Suatu prestasi kerja dan keberuntungan tidak dapat diraih dengan mudah oleh seseorang, melainkan melalui usaha dan kerja keras yang dibarengi dengan idealisme dan optimisme yang tinggi. Bekerja keras bagi manusia merupakan keharusan dan panggilan hidup manusia.

2. Manfaat Motivasi

Secara singkat menurut Arep dan Tanjung (2002:219), mengemukakan bahwa, “manfaat motivasi yang utama adalah terciptanya gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat”.⁷

⁵ Jurnaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Askara, 2013), h 180

⁶ Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-quran dan Terjemahnya*, CV Diponegoro, Bandung, 2010

Manfaat utama dari motivasi adalah sebagai salah satu usaha dalam perbaikan mutu serta peningkatan kualitas dan produktivitas pada sumber daya manusia. Namun secara spesifik ada beberapa manfaat yang juga diambil oleh pegawai, perusahaan dan masyarakat. Bagi perusahaan ini akan meningkatkan keuntungan akibat dari meningkatnya produktivitas pegawai. Bagi pegawai atau karyawan untuk meningkatkan keterampilan serta kegairahan kerja, agar nantinya mereka lebih giat dan lebih baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan untuk masyarakat, mendapat kepuasan dari apa yang ditawarkan dan dihasilkan oleh perusahaan.

3. Jenis-jenis Motivasi

- a) Motivasi positif (insentif positif), manajer atau pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja karyawan akan meningkat, karena pada umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.
- b) Motivasi negative (insentif negatif), manajer atau pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasinya rendah). Dengan motivasi negative ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum tetapi dalam jangka waktu panjang dapat berakibat tidak baik.

⁷ Agus Indarto, *Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, diunduh pada 2 agustus 2018 pukul 20:00

Pada kedua jenis motivasi tersebut dalam meningkatkan semangat kerja karyawan seorang manajer atau pemimpin harus tepat dan seimbang, selain itu harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.⁸

4. Model-model Motivasi

Menurut Veithzal Rivai mengatakan bahwa model-model motivasi adalah sebagai berikut:

a) Model Tradisional

Model tradisional ini digunakan untuk memberikan dorongan kepada karyawan agar melakukan tugas mereka dengan baik, para manajer atau pemimpin menggunakan sistem upah insentif, semakin banyak mereka menghasilkan atau mencapai hasil kerja yang sempurna, semakin besar penghasilan mereka.

b) Model Hubungan Manusiawi

Model hubungan manusiawi yaitu manajer atau pemimpin dianjurkan untuk bisa memotivasi karyawan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan dengan membuat mereka merasa penting dan berguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerjanya. Para karyawan diberi lebih banyak waktu kebebasan untuk mengambil keputusan dalam menjalankan pekerjaannya.

c) Model Sumber Daya Manusia

Model sumber daya manusia yaitu manusia yang mempunyai motivasi yang sangat beraneka ragam, bukan hanya motivasi karena

⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h 222

uang ataupun keinginan akan kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan mempunyai arti dalam bekerja. Tugas manajer atau pemimpin dalam model ini, bukan menyuap karyawan dengan upah atau uang saja tetapi juga untuk mengembangkan rasa tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan organisasi dan anggotanya, dimana setiap karyawan menyumbangkan sesuai dengan kepentingan dan kemampuan masing-masing.

5. Peranan Motivasi

Motivasi mempengaruhi jenis penyesuaian yang dilakukan oleh para karyawan terhadap suatu organisasi. Suatu organisasi merupakan bentuk formal dan merupakan wadah dimana sistem kerjasama dilakukan dalam melaksanakan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang diharapkan. Secara umum tujuan dan sasaran yang diharapkan dapat dicapai dengan pertumbuhan dan terjaminnya kelangsungan hidup dari organisasi itu sendiri. Agar tujuan organisasi dapat terwujud maka pemimpin harus memberikan perhatian yang serius terhadap pegawai, serta menciptakan suatu kondisi kerja yang dapat meningkatkan semangat kerja mereka. Hal ini dapat dilakukan antara lain memberikan motivasi yang tepat.⁹

Dengan demikian motivasi sangat berperan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan terhadap karyawan yang bertujuan untuk mendorong gairah dan semangat kerja serta meningkatkan produktivitas

⁹ J. Winardi, *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*,h 173

kerja karyawan dalam melaksanakan berbagai aktivitas guna mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

6. Teori-Teori Motivasi

a) Teori Kebutuhan

Kebutuhan merupakan fundamental yang mendasari perilaku karyawan. Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri.

Teori yang dikembangkan oleh Abraham Maslow menyatakan bahwa setiap diri manusia terdiri atas dari lima tingkat hierarki kebutuhan, yaitu:¹⁰

- 1) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), seperti: kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- 2) Kebutuhan rasa aman (*safety needs*), yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
- 3) Kebutuhan sosial (*social needs*), yakni kebutuhan untuk merasa memiliki yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok,

¹⁰ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), h 177

berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

- 4) Kebutuhan harga diri atau pengakuan (*esteem needs*), yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai oleh orang lain.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*), yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian, dan kritikan terhadap sesuatu.

Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Maslow



David Mc. Clelland yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkanegara dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*” mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut:¹¹

¹¹ Ati Juliati, *Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*, diunduh tanggal 22 mei 2018 pukul 20:15

1. *Need For Achivement* adalah kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan dan tanggung jawab untuk peemecahan masalah. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.
2. *Need For Affiliation* adalah dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, tidak ingin melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
3. *Need For Power* adalah kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

Atas dasar teori Mc. Clelland's achivement motivation theory tersebut dapat disimpulkan ada tiga faktor atau dimensi dari motivasi.

1. Motif adalah suatu perangsang daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
2. Harapan adalah kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu.
3. Insentif, dapat berupa gaji, tunjangan atau bonus, insentif yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap motivasi produktivitas kerja.

b) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Frederick Herzberg mengembangkan dua faktor yang berhubungan dengan motivasi, yaitu:

1. Faktor ekstrinsik, berhubungan dengan konteks pekerjaan, yaitu gaji atau upah, keamanan kerja, kondisi pekerjaan, status, kebijakan organisasi, dan hubungan interpersonal.
2. Faktor intrinsik, berhubungan dengan isi kerja dan definisi bagaimana seorang menikmati atau merasakan pekerjaan, yaitu prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kemampuan, pertumbuhan.

c) Teori Harapan

Teori harapan mengatakan jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasi pun untuk berupaya akan menjadi rendah.

B. Kinerja Agen Asuransi Syariah

1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹²

¹² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 67

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan.¹³

Adapun pendapat para ahli mengenai pengertian kinerja, sebagai berikut:

Menurut Sedarmayanti, kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).¹⁴

Menurut Wibowo, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.¹⁵ Sedangkan menurut Gilbert yang dikutip Soekidjo Notoatmodjo, kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.¹⁶

Berdasarkan pendapat mengenai pengertian kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh sorang pegawai atau karyawan sesuai dengan standard dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Suatu perusahaan dalam mencapai tujuan ditetapkan harus melalui sarana organisasi yang terdiri dari sumber daya manusia yang berperan

¹³ Abdus Salam Dz, *Manajemen Sumber Daya Insani* , h. 142

¹⁴ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2011), h. 260

¹⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 7

¹⁶ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), h. 124

aktif dalam mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan. Kinerja perorangan mempunyai hubungan yang erat dengan kinerja lembaga atau perusahaan. kinerja seseorang tinggi apabila dia mempunyai kelebihan yang tinggi, bersedia bekerja sesuai dengan upah atau gaji yang telah ditentukan.¹⁷ Oleh karena itu kinerja merupakan penentu dalam tercapai tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan peningkatan kinerja, walaupun hal itu tidaklah mudah karena banyak faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya kinerja seseorang.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak teori yang mengemukakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik secara pribadi yang mempunyai karakteristik yang bersifat fisik maupun kejiwaan.¹⁸

Menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya:

a) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi

¹⁷ Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, *Pengaruh Kemampuan, Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Office PT. SMART Tbk*, Vol. 6, No. 4, Mei 2017

¹⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, h. 11

yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

3. Penilaian Kinerja

Kinerja merupakan performance atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja. August W. Smith menyatakan bahwa: “*performance of output derives from processes, human otherwise,*” kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Maier menyatakan penilaian kinerja atau prestasi kerja sebagai suatu kesuksesan yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegasnya lagi Lawler and Potter menyatakan bahwa kinerja adalah: “*successful role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatannya (As’ad, 1991:46-47). Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan serta perilaku dan tindakannya.¹⁹

Menurut Gomes dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan perilaku yang spesifik (*Judgement Performance Evaluation*), ada delapan dimensi yang perlu mendapat perhatian dalam penilaiannya kinerja, antara lain:²⁰

¹⁹ Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, h. 196

²⁰ Ati Juliati, *Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*, diunduh tanggal 22 mei 2018 pukul 10:00

- a. Quality Of Work (kualitas kerja), kualitas ini akan dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.
- b. Quantity Of Work (kuantitas kerja), jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- c. Job Knowledge (pengetahuan pekerjaan), luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan.
- d. Creativeness (kreatifitas), keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. Cooperative (kerjasama), kesadaran untuk bekerja sama dengan orang lain.
- f. Initiative (inisiatif), keaslian ide-ide yang disampaikan sebagai program organisasi dimasa yang akan datang.
- g. Dependability (ketergantungan), kesadaran dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penjelasan kerja.
- h. Personal Quality (kualitas personil), menyangkut kepribadian kepemimpinan, kemampuan dan integritas pribadi.

C. Agen Asuransi Syariah

1. Pengertian Agen Asuransi

Menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, agen asuransi adalah 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 atau perusahaan asuransi syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.²¹ Jadi dapat disimpulkan bahwa agen asuransi adalah orang atau pihak yang bekerja pada suatu badan usaha yang memberikan jasa dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama perusahaan.

Dalam bisnis jasa asuransi, sebutan seorang penjual produk asuransi pada umumnya adalah *agent executive, financial consultant, agent representative, consultant agent*. Sedangkan sebutan yang sudah masyarakat adalah agen, sehingga di setiap kelembagaan seperti di kantor perusahaan asuransi dan ataupun di tingkat asosiasi asuransi terdapat divisi keagenan atau komisi keagenan.²²

Berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan kepada nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani dan menguasai profil nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan bisnis asuransi.

Secara umum agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

²² Ketut Mahendra, *Penduan Sukses Menjual Asuransi*, Cetakan Ke-1, (Jakarta: PPM, 2002), h. 5

jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati berdasarkan nilai transaksi yang dilakukan.²³

Dalam melakukan pemasaran produk asuransi, pada sistem keagenan dikenal (*ordinary agency system atau agency distribution system*). Karena setiap organisasi atau perusahaan akan menempatkan aspek pemasaran atau sering disebut agen asuransi dalam mendukung kelancaran jalannya operasional perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang pertanggung jawaban semacam asuransi akan selalu menempatkan bidang pemasaran sebagai tulang punggung penopang kinerja perusahaan.

a. Tugas-tugas Agen Asuransi

Tugas-tugas agen asuransi adalah sebagai berikut:²⁴

- 1) Mencari calon pelanggan, dengan melakukan proses segmentasi, targeting dan prospecting
- 2) Menetapkan sasaran, memutuskan alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan (prospek)
- 3) Berkomunikasi, mengkomunikasikan informasi tentang produk dan jasa perusahaan.
- 4) Menjual, mendekati, melakukan presentase, mempengaruhi, membujuk, dan menjawab keberatan-keberatan serta menutup penjualan.

²³ Winda Rahmawati, *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo*, diunduh 3 Agustus 2018 Pukul 20:00

²⁴ [Http://Book,Google.Co.Id/Books?Id=Kayy2rmqr94c&Printsec=Frontcover&Hl=Id](http://Book,Google.Co.Id/Books?Id=Kayy2rmqr94c&Printsec=Frontcover&Hl=Id), Diakses pada 24 Agustus 2018 Pukul 23:00

- 5) Melayani, menyediakan berbagai layanan pada pelanggan, konsultasi masalah, memberikan bantuan teknis, rencana pembiayaan dan pengiriman.
- 6) Mengumpulkan informasi, melakukan riset pemasaran dan intelijen.
- 7) Mengalokasikan, memutuskan pelanggan yang mana memperoleh produk pada saat kekurangan produk.

b. Tanggung Jawab Agen Asuransi

Berkenaan dengan profesi seorang agen, agen asuransi mempunyai beberapa tanggung jawab, yaitu:²⁵

1) Tanggung jawab pada diri sendiri

Seorang agen bertanggung jawab untuk mengembangkan diri, mengikuti perkembangan jaman, dan terus belajar menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan keahliannya.

2) Tanggung jawab pada perusahaan

Agen asuransi bertanggung jawab atas penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan. Disamping itu agen asuransi bertanggung jawab melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.

3) Tanggung jawab kepada pemegang polis

Tanggung jawab ini harus ditunjukkan dengan cara memelihara hubungan baik dengan pemegang polis. Ini semacam tanggung

²⁵ <http://internetmarketingasuransi.com/tanggung-jawab-agen-asuransi>, diakses 26 Agustus 2018 pukul 23:30

jawab moral, karena pemegang polis menjadi nasabah atas rekomendasi dari agen, jadi apabila terjadi permasalahan, agen seharusnya bersedia memberikan dan membantu mencari solusinya.

4) Tanggung jawab kepada masyarakat

Tanggung jawab ini ditunjukkan dengan memberikan penjelasan dan edukasi yang sebenarnya berkenaan dengan produk, segala macam hak dan kewajibannya. Sehingga masyarakat membeli asuransi karena memang menyadari pentingnya asuransi, dan bukan karena sebab-sebab lain yang disadari oleh nasabah asuransi.

Dengan berpijak pada tanggung jawab agen diatas, kecil kemungkina seorang agen asuransi akan mengalami permasalahan, baik dengan perusahaan maupun dengan nasabahnya. Bahkan dengan melayani nasabah dengan sebaik-baiknya, ini akan menjadi nilai lebih seorang agen, sehingga nasabahnya atida akan keberatan untuk mereferensikan keluarga atau relasinya untuk membeli produk asuransi. Secara tidak langsung ini akan mempermudah cara menjual asuransi yang efektif.

c. Kode Etik Agen Asuransi

Kode etika merupakan salah satu pedoman yang mengatur sekaligus membatasi pola agen dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.²⁶

²⁶ Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, *Peran Agen Asuransi Syariah dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah*, Vol. 2 No.1 April 2017

Sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 8 keputusan menteri keuangan No. 452 bahwa tenaga ahli dalam perasuransian wajib melakukan tugasnya dengan berpedoman pada standar praktek dan kode etik profesi yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya untuk menjaga nama baik perusahaan dan calon tertanggung maka agen harus menjunjung tinggi kode etik agen asuransi, diantaranya sebagai berikut:²⁷

- 1) Mengutamakan kepentingan calon pemegang polis
- 2) Menghormati kepercayaan yang diberikan pemegang polis, dan akan memegang rahasia pribadinya
- 3) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan terus menerus kepada pemegang polis
- 4) Menggunakan setiap cara yang layak dan sesuai dengan kode etik untuk mendapatkan calon pemegang polis, tetapi juga dengan tegas menolak segala cara yang dapat menurunkan derajat profesi agen
- 5) Memberikan setiap fakta dan keterangan yang perlu secara lengkap dan tepat dengan setulus-tulusnya agar memungkinkan pemegang polis mengambil keputusan secara tepat
- 6) Berusaha menyempurnakan kemahiran serta menambah pengetahuan dengan cara berfikir kembali dan belajar secara terus menerus

²⁷ Noviyarni, *Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, diunduh 27 agustus 2018 pukul 00:30

7) Berusaha melakukan tugas sedemikian rupa dengan memperlihatkan sifat dan suri tauladan yang baik dalam jabatan maupun dalam kehidupan pribadi sehari-hari.

Prinsip Islam dalam etika bisnis mewajibkan adanya keadilan antara pihak yang berkaitan dengan transaksi dalam melakukan penjualan. Tujuannya agar salah satu pihak tidak ada yang dirugikan melainkan masing-masing mendapatkan manfaatnya.

2. Asuransi Syariah

a. Pengertian Asuransi Syariah

Dari segi bahasa asuransi berasal dari bahasa Inggris *insurance* dan bahasa Belanda *verzekering* atau *asurantie* yang berarti pertanggungan atau penjaminan. Dalam perspektif ekonomi Islam, asuransi dikenal dengan istilah *takaful* yang berasal dari bahasa Arab yakni *takafala yatakafulu takaful* yang berarti saling menanggung atau saling menjamin. Asuransi dapat diartikan sebagai perjanjian yang berkaitan dengan pertanggungan atau penjaminan atas resiko kerugian tertentu.²⁸

Menurut undang-undang No. 2 tahun 1992 tertanggal 11 Februari 1992 tentang usaha perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan

²⁸ Hendi Suhendi dan Deni K. Yusup, *Asuransi Takaful Dari Teori Ke Praktis*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2005), h. 1-2

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 dipertanggungjawabkan.

Selain itu, pengertian asuransi dijelaskan pula dalam pasal 246 ayat 74 KUHD (kitab undang-undang hukum dagang), bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang dengannya seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau tentu.

Dalam ekonomi islam, asuransi takaful merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang bergerak dibidang penjaminan atau pertanggungan resiko. Karenanya asuransi takaful dapat dilihat sebagai lembaga keuangan atau perusahaan jasa keuangan non bank yang beroperasi dalam bidang pertanggungan atau penjaminan resiko kepada para nasabahnya.

Para ulama juga mengatakan bahwa sistem asuransi adalah sebuah sistem ta'awun dan tadhmun yang bertujuan untuk menutupi kerugian, peristiwa-peristiwa atau musibah. Tugas ini dibagikan

kepada sekelompok tertanggung dengan cara memberikan santunan kepada orang yang tertimpa musibah, santunan tersebut diambil dari kumpulan dana kebajikan.²⁹

Asuransi syariah bertujuan agar semua masyarakat hidup berdasarkan atas saling tolong menolong dan jaminan dalam pelaksanaan dan hak kewajiban. Dengan demikian dapat disimpulkan dari bahwa asuransi syariah adalah asuransi syariaiah merupakan pihak penanggung atau penjamin atas segala resiko kerugian, kerusakan, kehilangan atau kematian yang dialami oleh nasabah (pihak penanggung). Dalam hal ini tertanggung mengikat perjanjian (penjamin resiko) dengan si penanggung atas barang atau harta, jiwa dan sebagainya berdasarkan prinsip bagi hasil berdasarkan perjanjian yang telah disepakatinya.

b. Landasan Hukum Asurani Syariah

Secara umum, dasar utama pembentukan asuransi syariah (takaful) sesungguhnya mengacu kepada prinsip umum yang terdapat dalam nash al-quran yang mengharuskan setiap individu saling tolong-menolong satu sama lain.³⁰ Oleh karena itu Asuransi syariah menekankan pada kepentingan atas dasar persaudaraan dan bukan sebaliknya, asuransi syariah ditegakkan atas prinsip-prinsip saling bertanggung jawab, saling bekerjasama, saling membantu dan saling melindungi penderitaan. Hal ini menjadi dasar hukum asuransi

²⁹ Muhammad Syakir Sula, FIIS, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep Dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 29

³⁰ Hendi Suhendi dan Deni K. Yusup, *Asuransi Takaful Dari Teori Ke Praktis*, h. 5

syariah, sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: “dan tolong menolonglah kamu dalam (menegrikan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah kamu tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. Al-Maidah ayat 2).³¹

c. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta'awanu 'ala al birr wa al-taqwa* (tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa) dan *al-ta'min* (rasa aman). Prinsip ini menjadikan para peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan lainnya saling menjamin dan menanggung resiko. Dalam asuransi syariah terdapat tiga prinsip utama. Ketiga prinsip ini didasarkan pada nash al-quran dan al-hadits. Prinsip-prinsip tersebut adalah:³²

- 1) Prinsip saling bertanggung jawab, yang berarti para peserta asuransi syariah memiliki rasa tanggung jawab untuk membantu dan menolong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian dengan niat ikhlas, karena memikul tanggung jawab dengan niat ikhlas adalah ibadah. Sebagaimana sabda-sabda rasulullah saw dibawah ini menunjukkan pentingnya saling bertanggung jawab diantara kaum muslimin:

³¹ Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-quran dan Terjemahnya*, CV Diponegoro, Bandung, 2010

³² Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 146-149

- 2) Saling bekerja sama atau saling membantu, yang berarti diantara peserta asuransi takaful yang satu dan lainnya saling bekerja sama dan saling tolong menolong dalam mengatasi kesulitan yang dialami karena sebab musibah yang diderita. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

Artinya: “dan tolong menolonglah kamu dalam (menegrikan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah kamu tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya’ (QS. Al-Maidah ayat 2).³³

Dengan prinsip ini maka asuransi syariah merealisasikan perintah tentang kewajiban hidup bersama dan saling menolong diantara sesama umat manusia.

- 3) Saling melindungi penderitaan satu sama lain, yang berarti bahwa para peserta asuransi takaful akan berperan sebagai pelindung bagi peserta lain yang mengalami gangguan keselamatan berupa musibah yang dideritanya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Qurais ayat 4:

فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ ۖ

الَّذِي أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَءَامَنَهُم مِّن خَوْفٍ ۗ

Artinya: “Maka hendaklah mereka menyembah Tuhan yang menguasai rumah (ka’bah) ini, (Allah) yang telah memberi (menyedia) makanan untuk menghilangkan (bahaya) kelaparan

³³ Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-quran dan Terjemahnya*, CV Diponegoro, Bandung, 2010

dan mengamankan (menyelamatkan) mereka dari ketakutan”. (QS. Qurais ayat: 3-4).³⁴

Dengan begitu maka asuransi syariah merealisasikan perintah tentang kewajiban saling melindungi di antara sesama warga masyarakat.

D. Hasil Penelitian Terdahulu

Ati Juliati³⁵, judul skripsi “pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank muamalat Indonesia”. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan data primer yang dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas. Dari hasil regresi, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, dengan hasil t_{hitung} 4,454 dan t_{tabel} 1,70113 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ sedangkan signifikan $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, maka H_{0-1} ditolak dan H_{a-1} diterima. Sedangkan tidak terdapat pengaruh signifikan, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon. Dengan hasil t_{hitung} 0,282 dan t_{tabel} 1,70113 artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan signifikan $0,780 > 0,05$ artinya tidak signifikan, maka H_{0-2} diterima dan H_{a-2} ditolak. Motivasi dan kepuasan kerja terhadap berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 10,023

³⁴ Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-quran dan Terjemahnya*, CV Diponegoro, Bandung, 2010

³⁵ Ati Juliati, *Fakultas Syariah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*, diunduh 22 Mei 2018 pukul 20:15

> 3,35 dan dengan signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_{0-3} ditolak dan H_{a-3} diterima. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan menjadi faktor yang penting bagi peningkatan kinerja karyawan.

Dimas Yogi Permana³⁶, “judul skripsi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Insurance Ponorogo melalui gaya kepemimpinan transaksional sebagai variabel mediasi”. Metode dalam penelitian menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Dengan hasil menunjukkan bahwa motivasi memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Insurance Ponorogo dengan hasil T-statistik sebesar 4,637 lebih besar dari 1,96 dengan nilai probabilitas $< 0,05$. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif.

E. Hipotesis

Hipotesis etimologis, dibentuk dari dua kata, yaitu kata *hypo* dan kata *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* adalah *pendapat*. Secara harfiah hipotesis dapat diartikan sebagai sesuatu pernyataan yang belum merupakan suatu tesis, suatu kesimpulan sementara, suatu pendapat yang belum final, karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah suatu dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah. Hipotesis juga dapat dikatakan kesimpulan sementara, merupakan suatu konstruk (*construct*) yang masih perlu dibuktikan, suatu kesimpulan yang

³⁶ Dimas Yogi Permana, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya*, diunduh 22 mei 2018 pukul 21:00

belum teruji kebenarannya. Dari sisi lain dapat pula dikatakan hipotesis dalam penelitian adalah jawaban sementara atas pertanyaan atau masalah yang diajukan dalam penelitian.³⁷

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_0 = Diduga tidak terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kinerja agen asuransi.

H_a = Diduga terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kinerja agen asuransi.

³⁷ A. Muri Yusuf, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*", (Jakarta: Kencana, 2014), h. 103